

Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrilometodějská teologická fakulta Katedra
křesťanské sociální práce

Bakalářská práce

Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrilometodějská teologická fakulta
Katedra křesťanské sociální práce

Mezinárodní sociální a humanitární práce

Alžběta Rothová

*Zvládání rizikových situací z pohledu dobrovolníků
působících během uprchlické krize na Balkáně*

Bakalářská práce

Vedoucí práce: PhDr. Jan Vančura, Ph.D.

2022

Prohlašuji,

že jsem práci vypracovala samostatně a že jsem všechny použité informační zdroje uvedla v seznamu literatury.

V Olomouci dne 24. 3. 2022

Alžběta Rothová

Na tomto místě bych ráda poděkovala PhDr. Janu Vančurovi, Ph.D. za odborné vedení této práce a celé rodině a přátelům za jejich trpělivost a za dlouhodobou podporu při psaní práce a během studia.

Obsah

Úvod	8
1. Teoretická část.....	9
1.1. Uprchlík – definice a historie.....	9
1.2. Evropská uprchlická krize	11
1.2.1. Balkánská trasa	12
1.3. Dobrovolníci	13
1.4. Rizikové situace na Balkánské trase	14
1.4.1. Násilné napadení či přepadení	15
1.4.2. Extrémní klimatické a další podmínky	15
1.4.3. Fyzické potíže	15
1.4.4. Psychické potíže.....	17
1.5. Zvládání rizikových situací.....	18
1.5.1. Mechanismy uplatňované při zvládání rizikových situací	19
1.5.2. Postupy pro zvládání rizikových situací.....	20
1.6. Organizace působící na Balkáně	21
2. Výzkum.....	23
2.1. Cíl a výzkumná otázka	23
2.2. Popis použitých metod	23
2.2.1. Kvalitativní výzkum	23
2.2.2. Metoda výběru respondentů	24
2.2.3. Polostrukturovaný rozhovor	24
2.2.4. Popis zpracování dat a analýza	25
2.2.5. Etický rozměr	26
2.2.6. Popis výzkumného souboru.....	26
3. Výsledky výzkumu	28
3.1. Jaké oblasti rizikových situací vnímali dobrovolníci místě, kde působili?	28

3.2.	Nepřipravenost dobrovolníků	28
3.2.1.	Absence struktury a informací	30
3.2.2.	Emoční a fyzická náročnost	31
3.2.3.	Velké množství osob	32
3.3.	Jaké primární strategie využívali dobrovolníci po prvotním kontaktu se situací na místě?	34
3.3.1.	Ukotvení a práce s emocemi	35
3.3.2.	Zajištění základních potřeb	35
3.4.	Jaké byly sekundární typy strategií zpracování rizikových situací po návratu z místa?	36
3.4.1.	Problematika návratu	36
3.4.2.	Sdílení a sounáležitost ve skupině	37
3.4.3.	Angažovanost v tématu	38
3.4.4.	Sport	39
3.4.5.	Odborná pomoc	40
3.5.	Jaká a zda vůbec byla zajištěna podpora dobrovolníků ze strany působících organizací?	40
3.5.1.	Podpora v místě	41
3.5.2.	Návazná podpora	42
4.	Shrnutí výsledků a diskuse	45
4.1.	Dílčí cíl 1: Zjistit, jaké oblasti rizikových situací vnímali dobrovolníci na místě, kde působili?	45
4.2.	Dílčí cíl 2: Zjistit, jaké primární strategie využívali dobrovolníci po prvotním kontaktu se situací na místě?	46
4.3.	Dílčí cíl 3: Zjistit, jaké byly sekundární typy zpracování rizikových situací po návratu z místa?	46
4.4.	Dílčí cíl 4: Zjistit, zda a jaká byla zajištěna podpora dobrovolníků ze strany působících organizací?	47
	Závěr	49

Bibliografický seznam.....	51
Seznam obrázků	55

Úvod

Tato bakalářská práce se zabývá tématem zvládnání rizikových situací a to z pohledu a vnímání dobrovolníků, kteří vyjížděli pomáhat na Balkán při uprchlické krizi. Od roku 2015 se v Evropě mluví o tzv. uprchlické krizi, která vyústila po událostech a konfliktech spojených s Arabským jarem v roce 2011 a následným válečným konfliktem v Sýrii. Právě v roce 2015 došlo v souvislosti s tímto konfliktem k velkému nárůstu osob prchajících před válkou a dalšími konflikty do Evropy, přičemž většina z nich volila pro svou cestu tzv. Balkánskou trasu, vedoucí přes Řecko a další balkánské státy. Kvůli vzniklé humanitární krizi začali na trasu vyjíždět tisíckovky dobrovolníků z celého světa, a také z České republiky. Při pomoci na hranicích se setkávali s velmi zátěžovými a rizikovými situacemi, na které nikdo z nich nebyl připraven a do té doby nezažil. Tato práce se tedy snaží mapovat oblasti rizikových situací, a především to, jakým způsobem se s nimi dobrovolníci vyrovnávali, jaké strategie volili.

Cílem této práce je popsat strategie zvládnání rizikových situací z pohledu dobrovolníků působících během uprchlické krize na Balkáně. Byla stanovena hlavní výzkumná otázka a také čtyři dílčí cíle, které otázku rozvíjejí a dávají tématu širší kontext.

Práce je rozdělena na dvě části, teoretickou a výzkumnou. V teoretické části je definován pojem uprchlík, stručně popsána historie uprchlictví a evropská uprchlická krize. Dále je definován pojem dobrovolnictví, jsou rozepsány příklady rizikových situací, které mohli dobrovolníci zažít při pomoci na Balkáně, a dále strategie jejich zvládnání. Nakonec je popsáno několik organizací, které na Balkáně během krize působili nebo stále působí.

Výzkum v této práci byl zvolen kvalitativní, jelikož umožňuje jít více do hloubky tématu. K výzkumu byla využita metoda dotazování pomocí polostrukturovaného rozhovoru se čtyřmi respondenty, kteří na Balkán vyjížděli pomáhat jako dobrovolníci. Výzkum bych popsala jako pilotní a určitě by se v něm dalo pokračovat v další práci, zajít do větší hloubky a kontextu tématu. Téma vyrovnávacích strategií je podstatné jak pro humanitární, tak sociální práci, kdy se můžeme setkat s mnoha stresovými a rizikovými situacemi, vyplývajícími z povahy této profese. Identifikace a zvědomování si těchto situací a strategií může pracovníkům velmi pomoci udržet si psychickou i fyzickou pohodu a nevyhořet.

Motivací pro toto téma mi byla vlastní zkušenost s dobrovolnictvím při uprchlické krizi na hranicích mezi Srbskem a Chorvatskem a následně v Řecku v roce 2015. Zkušenost to byla velice silná a náročná a zanechala ve mně mnoho vzpomínek, téma je pro mě tedy velice osobní.

1. Teoretická část

1.1. Uprchlík – definice a historie

V první kapitole bude definováno, kdo je to uprchlík dle Ženevské úmluvy a dalších pramenů, nastíněna problematika uprchlictví a popsána stručná historie uprchlictví.

Především v médiích docházelo v minulých letech k užívání pojmů uprchlík a migrant jako synonym, ale z právního hlediska je mezi těmito pojmy velký rozdíl. Toto zaměňování výrazů může vést k výrazným problémům a nedorozuměním v rámci probíhajících diskusí o azylu a migraci. Dle Úřadu vysokého komisaře Spojených národů pro uprchlíky, dále jen UNHCR (2016), jsou tyto osoby (uprchlíci) definovány především tím, že se nacházejí mimo svou vlast, protože pocítují obavy z konfliktu, pronásledování, násilí nebo z jiných situací, které vážně narušily veřejný pořádek, a proto potřebují mezinárodní ochranu. V řadě případů jde o velmi nebezpečné situace, které nejsou tyto lidé schopni zvládnout vlastními silami, a proto jsou nuceni vyhledat bezpečí v některé sousední zemi. Tímto se stávají mezinárodně uznanými uprchlíky a mají přístup k pomoci cizích států, UNHCR a dalších organizací. Návrat do domova nebo jakýkoliv kontakt se zemí původu je pro ně velmi nebezpečný, proto potřebují azyl v jiném státě a odepření azylu může mít až fatální následky.

Sdělení č. 208/1993 Sb. ministerstva zahraničních věcí o sjednání Úmluvy o právním postavení uprchlíků a Protokolu týkajícího se právního postavení uprchlíků, které vychází z Úmluvy o právním postavení uprchlíků z roku 1951 (Ženevská úmluva o uprchlících), definuje uprchlíka jako osobu, která „*se nachází mimo svou vlast a má oprávněné obavy před pronásledováním z důvodů rasových, náboženských nebo národnostních nebo z důvodů příslušnosti k určitým společenským vrstvám nebo i zastávání určitých politických názorů, je neschopna přijmout, nebo vzhledem ke shora uvedeným obavám, odmítá ochranu své vlasti; totéž platí pro osobu bez státní příslušnosti nacházející se mimo zemi svého dosavadního pobytu následkem shora zmíněných událostí, a která vzhledem ke shora uvedeným obavám se tam nechce nebo nemůže vrátit.*“ (Sdělení č. 208/1993 Sb., článek 1).

Z uvedeného vyplývá, že uprchlíkem je osoba, která opustila svoji vlast proto, že ji hrozí vážná újma, která má původ v jednom z mezinárodních právem stanovených důvodů. Ale navíc ji v této situaci nebyla ochotna nebo nebyla schopna vlast pomoci, případně byl stát dokonce původcem tohoto nebezpečí. To znamená, že opuštění vlasti uprchlíkem nebylo do jisté míry dobrovolné, tudíž jde o případ tzv. nucené migrace (Tatcheva, 2017). Jak ovšem UNHCR (2016) uvádí, tak pojem nucená migrace je spíše obecný sociology užívaný výraz, který však

není právním pojmem a z oficiálního hlediska neexistuje jeho žádná všeobecně přijímaná definice.

Jak uvádí Matoušek, Kodymová a Koláčková (2010, s. 331-332), tak kromě uprchlíků, jež definuje Ženevská úmluva, jsou další skupinou uprchlíci de facto. To jsou běženci, kteří museli své domovy opustit, např. kvůli válečnému konfliktu nebo přírodní katastrofě, ale vymykají se z nějakého důvodu definici uprchlíka dle Ženevské úmluvy. Jindy mohou uprchlíci de facto splňovat kritéria potřebná pro uznání statutu uprchlíka, ale azyl jim i přesto není udělen např. kvůli vysokému počtu žadatelů. U těchto osob se předpokládá návrat do jejich vlasti po uklidnění tamní situace. Jestliže dojde v hostitelské zemi k udělení azylu, stává se z uprchlíka azylant a země se mu zavazuje poskytnout ochranu a integraci do místní společnosti.

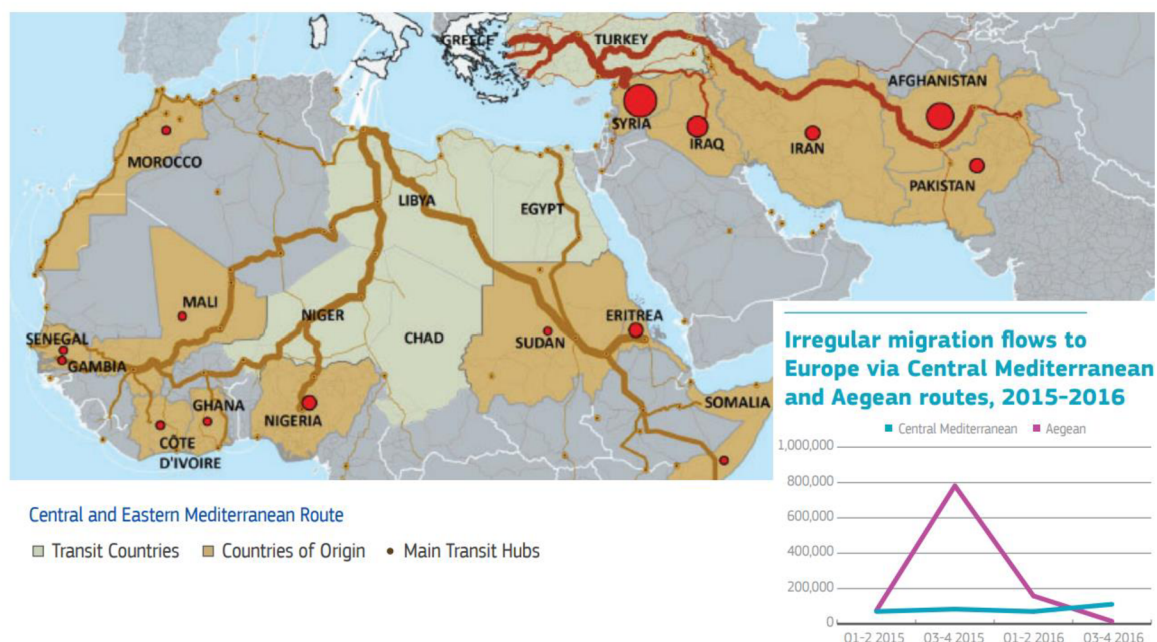
Z historického hlediska je uprchlictví známým historickým jevem, ať už jde o hlubokou nebo relativně nedávnou minulost. V případě území dnešního Česka, byla významná především uprchlická vlna z Československa po roce 1948. Obecně byl výrazný nárůst násilné migrace hlavně ve 20. století, kdy probíhaly hned dva válečné konflikty a nástup totalitních režimů, což vedlo k mezinárodní diskuzi právě na téma uprchlictví, jelikož už nešlo jen o lokální, ale hlavně mezinárodní problém (Mandelíčková, 2004, s. 158-159). K zachycení uprchlictví na poli mezinárodního práva došlo na počátku 20. století, ale skutečný rozvoj v této oblasti nastal po 2. světové válce (Tatcheva, 2017). Prvotně došlo k ustavení organizací z iniciativy Organizace spojených národů, dále jen OSN, které měly za úkol pečovat o vysídlené osoby a uprchlíky právě v důsledku 2. světové války. Vznikly tak organizace United Nations Relief and Rehabilitation Administration (UNRRA), International Refugee Organisation (IRO) a United Nations High Commissioner for Refugees (UNHCR). S nárůstem dalších konfliktů a dalších uprchlických vln vznikaly nové situace, které bylo třeba zahrnout do legislativy, aby byla zajištěna dostatečná péče o uprchlíky bez jakéhokoliv časového omezení (Mandelíčková, 2004, s. 159). Proto v roce 1951 přijal UNHCR politiku péče o uprchlíky jako časově neomezený úkol a vznikla tak Úmluva o právním postavení uprchlíků (Ženevská úmluva o uprchlících), která byla modifikovaná Protokolem z roku 1967 (Tatcheva, 2017). Všeobecně byla po druhé světové válce evropská migrační politika evropských států spíše liberálnější, ale od 90. let nastala vyšší selekce a restrikce (Krejčová, 2021).

1.2. Evropská uprchlická krize

Evropskou uprchlickou (migrační) krizí je označována situace, která nastala v posledních letech díky událostem spojeným s Arabským jarem okolo roku 2011 a následnými konflikty, kde nejvýznamnější v tomto ohledu byla občanská válka v Sýrii, ale rovněž zde svoji roli sehrála i populační exploze a špatné ekonomické vyhlídky. Pomyslné vyvrcholení této krize nastalo právě v roce 2015, protože došlo k markantnímu nárůstu osob prchajících před válečným konfliktem v Sýrii, s čímž souvisel i vzestup teroristického Islámského státu. Dle UNHCR v roce 2015 opustilo Sýrii okolo 5 milionů osob a řada dalších z jiných zemí na blízkém východu, kde např. působily teroristické skupiny, nebo v těchto státech docházelo k ozbrojeným konfliktům. Některé z nich hostí okolní země (Turecko, Libanon atd.), ale řada z nich absolvovala cestu do Evropy (Lindovský, Žáček, 2018, s. 43). V roce 2015 byl nárůst opravdu obrovský, ale postupně pokusy o nelegální vstup na území Evropské unie klesaly. V roce 2019 šlo o 141 tisíc pokusů (nikoliv osob) a v roce 2020 o 125 tisíc pokusů. Samozřejmě s tím souvisí rovněž ochrana evropských hranic (Krejčová, 2021). Počet žádostí o azyl v Evropě se do roku 2013 pohyboval okolo 300 tisíc za rok. V roce 2014 těchto žádostí bylo již okolo 700 tisíc a v roce 2015 zhruba 1 milion (Lindovský, Žáček, 2018, s. 43). Celou tuto krizi navíc provází řada kontroverzních politických prohlášení a mnohdy neprofesionální jednání médií, respektive bulvarizace celé této problematiky (Pánek, 2016, s. 78).

Migrace do Evropské unie, dále jen EU, probíhá primárně středomořskou (Středomořská cesta) nebo balkánskou (Balkánská cesta) migrační trasou, ale po roce 2016 byla vytíženější i tzv. Západní cesta vedoucí do Španělska a Francie. Za nejznámější a nejvíce užívané lze považovat cesty Středomořské a Balkánské. Obě tyto trasy jsou značně rozdílné, co se týče příčin migrace i demografie migrantů a uprchlíků. Balkánskou trasou migrují především uprchlíci ze států postižených válkou, jako je Afghánistán, Irák nebo Sýrie. Středomořská trasa je velmi nebezpečná, vzhledem k nutnosti překonání přibližně 450 kilometrů přes otevřené moře z Libye na Sicílii. Tuto trasu volí především osoby migrující ze zemí rovníkové Afriky, kde neprobíhá žádný válečný konflikt apod. (Zdeněk, 2018, s. 17). Hlavní migrační trasy z Afriky a Blízkého východu do Evropy ukazuje obrázek č. 1.

Obrázek 1: Hlavní migrační trasy z Afriky a Blízkého východu do Evropy



Zdroj: 1 European Commission. 2017, s. 5

1.2.1. Balkánská trasa

Balkánská trasa vede přes Turecko směrem do Řecka a dále na sever přes balkánské státy. Frekventovaná je trasa hlavně přes Bulharsko, Makedonii, Srbsko, Bosnu a Hercegovinu, Slovinsko, Chorvatsko či Maďarsko. Nejvíce migrantů a uprchlíků směřuje nejdříve do Itálie, Španělska a Řecka, přičemž jsou jejich dalším cílem často Francie, Německo, Velká Británie a Skandinávie. Méně atraktivní jsou postkomunistické země (Altmanová, 2019, s. 8).

Ve zmiňovaném roce 2015 touto trasou proudily tisíce osob denně, kdy vstup do EU představovaly hlavně ostrovy v Egejském moři, bez jakékoliv systematické registrace, čímž vznikla rozsáhlá humanitární krize. V tomto roce některé státy uzavřely hranice na této trase a ke snížení přílivu uprchlíků a migrantů přispěla následně i dohoda mezi EU a Tureckem. Začaly rovněž vznikat pohraniční ploty. To však přinutilo tyto osoby volit riskantní Středomořskou trasu nebo jiné cesty, aby mohly absolvovat Balkánskou trasu (Lindovský, Žáček, 2018, s. 43). Co se týče Středomořské trasy, tak cílem uprchlíků a migrantů je hlavně Itálie (Sicílie), kde řada z nich pokračuje směrem na sever, přičemž často volí riskantní cestu přes Alpy.

Balkánské státy na nárůst uprchlíků a migrantů reagovaly tedy uzavřením hranic, vybudováním plotů či zvýšením počtu hlídek, čímž sice došlo k zeslabení proudu uprchlíků a migrantů dále do EU, ale uprchlické tábory se začaly rozrůstat a přeplňovat. Symbolem humanitární krize se

stal především tábor v Idomeni na hranici Řecka a Makedonie (Altmanová, 2019, s. 8-9). Problematické je rovněž chování policie a dalších státních složek na hranicích Bosny a Hercegoviny a Chorvatska, kde dochází k násilnému chování vůči uprchlíkům a migrantům a ničení jejich majetku. Tuto hranici volí uprchlíci a migranti kvůli uzavření ostatních hranic a vystavěnému plotu po celé délce srbsko-maďarských hranic (Prtorić, 2021).

Problematické je na této trase především registrace příchozích migrantů a uprchlíků, přičemž existují i případy vytváření zcela nových identit. To představuje bezpečnostní hrozbu pro EU (Ministerstvo vnitra ČR, 2016). Je třeba se ale podívat i na druhou stranu této situace, kdy jsou uprchlíci i migranti ohrožováni nejen pracovníky různých ozbrojených státních složek (zbytečné násilí apod.), ale přeplněná detenční zařízení (uprchlické tábory) především neposkytují adekvátní hygienické podmínky a bezpečí, a to především pro ženy a děti. Značnému riziku jsou vystavováni samozřejmě i dobrovolníci a další pracovníci neziskových organizací, kteří mnohdy jako jediný poskytují pomoc osobám na Balkánské trase. Navíc současná pandemie celou situaci samozřejmě o to více zkomplikovala a zhoršila.

1.3. Dobrovolníci

United Nations Volunteers (2019) definuje dobrovolnictví z pohledu sociologie jako „*činnost, kterou jednotlivec nebo skupina poskytuje ve prospěch jiné osoby, lidí nebo organizace bez finančního nebo sociálního zájmu.*“ Ve zjednodušeném pojetí lze říci, že dobrovolnictvím se rozumí veřejně prospěšná činnost, kdy je dobrovolník ochoten dát svůj čas a síly ve prospěch jiného člověka nebo celé organizace, a to bez nároku na odměnu (AICM ČR, 2011). V prostředí České republiky dobrovolnictví upravuje Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě, kde je uveden výčet všech aktivit dobrovolníků, jako je např. pomoc zdravotně postiženým, seniorům, příslušníkům národnostních menšin, imigrantům atd. Dále pomoc při přírodních, ekologických nebo humanitárních katastrofách apod. a také pomoc při uskutečňování rozvojových programů apod. (Zákon č. 198/2002 Sb., § 2).

Dobrovolnictví je organizováno různými způsoby, ať už jde o práci v zemi původu dobrovolníka (např. pomoc seniorům) nebo vyslání dobrovolníků do méně rozvinutých zemí za účelem poskytnutí lékařské nebo jiné pomoci, při přírodních katastrofách či válečných konfliktů (United Nations Volunteers, 2019). Původ dobrovolnictví lze vysledovat až do Velké Británie ve 12. století, kde dobrovolníci provozovali více než 500 nemocnic. Stále však nelze vyloučit, že lidé už předtím nezištně pomáhali druhým. Na začátku bylo dobrovolnictví silně

spojeno s náboženstvím a náboženskými institucemi. Oficiálně organizované dobrovolnictví začalo až na přelomu 19. a 20. století, přičemž některé z organizace jsou aktivní až dodnes, např. Červený kříž (United Nations Volunteers, 2019). Dobrovolnictví má dlouholetou tradici i na území České republiky, kde lze počátky dobrovolnictví sledovat již ve 13. století, kdy zde vznikaly charitativní církevní organizace (AICM ČR, 2011).

Dobrovolnictví jako projev občanské angažovanosti (nikoliv sousedské výpomoci) může mít formu vzájemně prospěšného dobrovolnictví (v rámci sdružení, spolku apod.) nebo veřejně prospěšného dobrovolnictví (pomoc pro druhé nebo pro změny ve společnosti). V druhém případě převládá potřeba být užitečný pro okolí, komunitu atd. (Holczerová, Dvořáčková, 2013, s. 76). Dobrovolnictví může mít řadu forem, ať už jde o vzájemnou pomoc nebo svépomoc (lidé si navzájem bez záštity některé organizace pomáhají či pracují společně), aktivní roli dobrovolníku na místech, kde je jejich pomoc potřeba (uprchlické tábory apod.), ale může jít o další formy pomoci, jako jsou různé administrativní úkony nebo poskytnutí různých služeb bez nároku na odměnu, např. v oblasti IT, marketingu nebo advokacie (Millora, 2020, s. 12-13).

V závěru této kapitoly je nutné zmínit, že ačkoliv dobrovolníci svoji misi a činnost berou velmi vážně a snaží se pomoci, tak často nemají konkrétní znalosti o místním kontextu (zvyklostech, možných rizikových situacích atd.) a dovednosti, což může ohrozit nejen je samotné, ale i osoby, jimž pomáhají (Nilles, Gushulak, Kayden, 2020). Základem jakékoliv pomáhající profese nebo činnosti je péče o vlastní hranice, k čemuž napomáhají i různé etické a profesionální zásady. Zásady a pravidla týkající se pomáhajících činností nejsou pouze formální, ale především mají ochrannou a podpůrnou funkci, a to nejen pro dobrovolníka nebo jiného pracovníka, ale chrání i osoby, kterým je pomáháno (Cimrmannová, 2015, s. 52).

1.4. Rizikové situace na Balkánské trase

Rizikové situace jsou jedním z hlavních problémů pro humanitární pracovníky obecně, avšak jejich vážnost a pravděpodobnost jejich vzniku se liší dle konkrétní lokality. Tato kapitola se zabývá rizikovými situacemi, které mohly vzniknout na Balkánské trase v důsledku humanitární krize vzniklé v roce 2015. Kromě rizika nemoci, extrémních klimatických podmínek, fyzických či psychických obtíží, mohou být pomáhající pracovníci vystaveni i násilným napadením nebo přepadením. Násilí proti humanitárním pracovníkům je však velmi časté jen na některých místech, jako je např. Afghánistán, Sýrie, Jižní Súdán, Somálsko, Jemen nebo Demokratická republika Kongo. Rizikové situace na Balkáně jsou tak do jisté míry oproti těmto zmíněným místům spíše na nižší úrovni, jelikož na trase nedochází k válečnému konfliktu apod. (Nilles,

Gushulak, Kayden, 2020). V následujících podkapitolách jsou uvedeny rizikové situace, ke kterým docházelo a dochází na Balkánské trase.

1.4.1. Násilné napadení či přepadení

Násilnému jednání či pouze nepříjemnému obtěžování dobrovolníci mohou čelit nejen ze strany uprchlíků nebo migrantů, ale rovněž i od místních obyvatel či skupin (např. srbská skupina Omladina Šida) nebo dokonce státních složek, jako je policie apod. (Prtoric, 2021). K násilnému chování vůči humanitárním pracovníkům může docházet v různých úrovních, ať už jde o méně nebo naopak velmi závažné situace. Problematické v tomto ohledu mohou hlavně nepokoje, především na uzavřených hranicích nebo v uprchlických táborech, což může vyústit až v davové násilí (Metcalfé, Martin a Pantuliano, 2011).

Nejen mezi samotnými uprchlíky či migranty dochází k sexuálním napadením. Rizikovou skupinou jsou i dobrovolníci a další pomáhající pracovníci, ve většině případů ženy. Sexuálním útokem se rozumí jakýkoli druh sexuálního kontaktu s osobou nebo chování, ke kterému dochází bez výslovného souhlasu této osoby. Může jít od verbální hrozby v sexuálním kontextu až po znásilnění (UNHCR. 2015).

1.4.2. Extrémní klimatické a další podmínky

Na Balkánské trase je hlavně rizikové nadměrné vystavení slunci a vysoké teploty. Typický je úpal či úžeh, které provází horečka, bolest hlavy, nevolnost, migréna, zvracení a případně i spálení pokožky. Zvýšené vystavení slunci může i k dalším kožním problémům, např. phytophotodermatitis, porfyrie nebo kopřivka. Z dlouhodobého hlediska je známo, že nadměrné vystavování slunci vede mnohdy až k rakovině kůže. Na některých místech může jít o extrémní klimatické podmínky ve formě velmi nízkých teplot, případně v kombinaci se sněhem či deštěm. Dobrovolníci mohou být vystaveni kromě extrémních klimatických podmínek i nevhodným podmínkám hygienickým, ať už jde o toalety, sprchy nebo další prostředí, kde se dobrovolník pohybuje, jako např. kuchyně apod. (Wanat, Norton, 2020).

1.4.3. Fyzické potíže

Fyzické i psychické přetěžování může vést ke snížení imunity a vzniku zdravotních problémů a nemocí. Riziko je mnohem vyšší v nedostatečných hygienických podmínkách a při úzkém kontaktu s migranty a uprchlíky, kteří mohou být potencionálními nositeli některých infekčních onemocnění. Mimo to k fyzickým potížím patří i různá zranění nebo bolesti zad či jiných částí těla, které mohou být během dobrovolnické práce přetěžovány bez dostatečné kompenzace

(cvičení apod.). K základním fyzickým potížím lze zařadit následující zdravotní obtíže, které jsou uvedeny v jednotlivých odstavcích.

Respirační onemocnění – do této kategorie patří řada nemocí, přičemž nejznámější je chřipka. Ta může mít mírný, ale i těžký průběh. K nakažení může dojít, když infikovaná osoba kašle, kýchá nebo mluví a neinfikovaná osoba produkované kapénky vdechne, případně se dotkne infikovaného předmětu nebo povrchu (Stauffer, Wallace, Galland, Marano, 2020). Z dnešního hlediska by bylo k těmto fyzickým potížím možno zařadit i onemocnění covid-19, které je však problematické až v dnešní době, kdy především na migračních trasách a v uprchlických táborech dochází k nedodržování sociálního distancování a hygienických podmínek potřebných k zabránění přenosu tohoto onemocnění.

Průjmová onemocnění – tato onemocnění mohou způsobit střevní patogeny a viry. Nejčastěji se jedná o *Escherichia coli*, *Campylobacter jejuni*, *Shigella* spp. a *Salmonella* spp. K infikování dochází požitím infikovaných potravin, které nejsou dostatečně umyté či uvařené, ale rovněž i infikovanou vodou apod. (Connor, 2020).

Kožní infekce či paraziti – časté jsou i různé kožní infekce, např. stafylokokové nebo streptokokové, ale také paraziti. Konkrétně svrab nebo vši. K infekcím i napadení parazity může dojít dotykem nebo úzkým kontaktem s infikovanou osobou nebo prostřednictvím drobných ranek v kůži.

Pneumonie (zápal plic) - může se vyvinout z běžné respirační infekce (např. nachlazení) nebo infikováním. Mikroorganismy, které způsobují zápal plic, jsou nakažlivé a mohou se šířit ve formě kapének (kašláním a kýcháním) nebo kontaktem s infikovaným předmětem či povrchem (sdílením šálků nebo jídel atd.). Nemoc je úzce spojena i se špatnou osobní hygienou (European Border and Coast Guard Agency, 2020).

Nemoci získané od zvířat – oproti Střední Evropě je na Balkánu značné množství toulavých psů, kteří mohou být potencionálními přenašeči vztekliny. Kromě toho mohou být zvířata nosiči různých patogenů, a proto kousnutí od určitých savců (psi, hlodavci apod.) může představovat riziko vážné infekce. Dalším problémem mohou představovat hadi, hmyz, mořské ryby a bezobratlí, jejichž kousnutí může vést v některých případech k vážnému onemocnění nebo smrti (Stauffer, Wallace, Galland, Marano, 2020).

Hepatitida A (žloutenka) - šíří se primárně fekálně-orálně cestou, když neinfikovaná a neočkovaná osoba konzumuje vodu nebo kontaminované potraviny. Pojí se s nedostatečnou

osobní hygienou, špatnými hygienickými podmínkami a nedostatkem vody. Ochranu však poskytuje očkování (European Border and Coast Guard Agency, 2020).

HIV/Aids – tento virus a onemocnění je mezi uprchlíky a migranty značným problémem. Kromě přenosu pohlavním stykem, může k infekci tímto virem dojít i v případě kontaktu otevřené rány pomáhající osoby (škrábance atd.) s krví HIV pozitivní osoby. Avšak přenos tímto způsobem je méně pravděpodobný (Světová zdravotnická organizace, 2015).

1.4.4. Psychické potíže

Práce dobrovolníků a dalších pomáhajících profesí může vést až k psychickým potížím, jelikož jsou tyto osoby vystaveny stresujícímu prostředí, psychicky náročné práci za nepříznivých nebo extrémních podmínek a vysoké úrovni nejistoty. Všechny tyto aspekty mají jeden společný jmenovatel a tím je stres.

Dobrovolníci, kteří působí na daném místě delší dobu, mají mnohem vyšší sklony k syndromu vyhoření, psychosomatickým poruchám a dalším podobným psychickým obtížím. Je to z toho důvodu, že oproti dobrovolníkům, kteří působí jen krátkodobě a jsou vystaveni jen krátkodobě stresovým událostem, jsou dobrovolníci působící delší dobu např. v uprchlickém táboře vystaveni stresu v podstatě neustále, jelikož i bez vzniku rizikových situací se nachází v nejistém prostředí řadu týdnů či měsíců (Salama, 2003).

Stres je přirozenou reakcí organismu a může být do jisté míry i pozitivní. Zdravý stres totiž pomáhá člověku soustředit se na daný úkol nebo situaci, mobilizuje energii a připravuje se na akci (např. v případě ohrožení). V situacích napětí nebo rizika mohou tedy lidé zažít racionální strach, který je funkční reakcí na oprávněný poplach, a může poskytnout koncentraci, která je potřebná k přežití. Pokud se však stres vyskytuje příliš často nebo je příliš intenzivní nebo trvá příliš dlouho, změní se na negativní. Veškerý stres využívá energii, proto vystavování vysoce rizikovým situacím může velmi rychle vyčerpat energetické rezervy organismu. Nezdravý stres má dvě hlavní formy, a to kumulativní a traumatický stres. Kumulativní stres je dlouhodobého charakteru, a nakonec může vést k fyzickému a emočnímu vyčerpání nebo vyhoření. Traumatický stres je výsledkem přímého prožití nebo jiného vystavení traumatickým událostem nebo života ohrožujícím či smrtícím událostem (Humanitarian Practice Network, 2010, s. 128-139).

Syndrom vyhoření způsobuje dlouhodobé fyzické a psychické zatížení, respektive kumulativní stres. Vzniká nejčastěji postupně a příznaky mohou:

- fyzické: únava, emoční a fyzické vyčerpání, potíže se spánkem a nespecifické fyzické příznaky (bolesti hlavy a gastrointestinální poruchy),
- emoční: podrážděnost, úzkost, deprese, pocit viny, pocit bezmocnosti, což může vést k chování, jako je agresivita, bezcitnost, cynismus a zneužívání návykových látek,
- související s prací: zdrženlivost, absence, špatný výkon,
- interpersonální: stažení do vlastního světa, špatná komunikace, distancování se od situace, kolegů či příjemců pomoci.

Co se týče Balkánské trasy, tak se nenachází přímo v oblasti válečného konfliktu apod. Z tohoto důvodu je riziko vzniku závažnějších poruch mnohem menší, přesto je nelze zcela vyloučit. Jedná se např. o akutní stresovou poruchu či posttraumatickou stresovou poruchu, které souvisí s vystavením jedince velmi traumatickým stresorům, jako jsou přímé útoky, únosy, svědectví smrti, únosy kolegů nebo svědectví masové traumatizace (Salama, 2003).

1.5. Zvládání rizikových situací

Pro zvládání rizikových situací dobrovolníky je klíčové jejich školení a jejich osobnostní predispozice (odolnost vůči stresu, přizpůsobivost atd.). Proto by výcvikové kurzy měly zahrnovat mimo jiné hlavně zvládání stresu. Obecně musí být takový jedinec psychicky i fyzicky zdatný (Salama, 2003). Rovněž by dobrovolník před samotným započítím pomáhající činnosti měl zvážit vlastní zdraví, osobní a rodinnou situaci, své schopnosti a limity a negativa spojená s rolí dobrovolníka v cizí zemi (Světová zdravotnická organizace, 2019, s. 42-44).

Zároveň je v úvodu třeba říci, že dobrovolníci a další pomáhající pracovníci by měli rizikovým situacím předcházet, pokud je to v jejich silách. To znamená být stále ve střehu a vnímat širší kontext, dodržovat bezpečnostní pokyny, zdržovat se odpovědí na sociální a kulturní otázky, vystupovat sebevědomě (nikoliv arogantně), chovat se taktně a diplomaticky, předcházet sporům a hádkám, neslibovat nesplnitelné, včas nahlásit potencionální nebezpečí, informovat kolegy o tom, kam jdete a kdy přijdete apod. S tím souvisí i znalost místní kultury a zvyků, aby nedocházelo k nedorozuměním, jelikož každá kultura má odlišné kódy, pokud jde o projevy hněvu nebo nepřátelství. To se týká nejen kultury uprchlíků a migrantů, ale i kultury země (státu) v níž dobrovolník pomáhá, jelikož přichází do kontaktu i s místními obyvateli (Humanitarian Practice Network, 2010, s. 115-116).

1.5.1. Mechanismy uplatňované při zvládání rizikových situací

Zvládací mechanismy lze rozčlenit na akční a intrapsychické. Akční způsoby představují činnosti, které vedou k jednání (akci) a patří zde útok, útěk, nečinnost, agrese, horlivá činnost a snaha překonat situaci apod. Intrapsychické zahrnují kognitivní procesy, to znamená např. imaginaci, percepci nebo motivačně emoční stavy. K intrapsychickým mechanismům se řadí podceňování, popírání, nadhodnocování nebo podhodnocování, odklon apod. Rovněž lze strategie zvládání zátěže dělit na ofenzivní a defenzivní. Ofenzivní postupy zahrnují následující postup: diagnózu situace (detailní poznání situace, informovanost), mobilizaci rezerv (motivace, zvládání emocí, asertivita atd.), plánování boje (stanovení cílů, rozčlenění na etapy atd.), realizaci (tvorba antistresových bariér apod.) a persistenci (vytrvalost, akceptaci, výdrž a další). Defenzivní postupy jsou charakteristické pasivitou a postupně se stupňují od vyčkávání, lhostejnosti, apatie, nezájmu, stoického postoje, rezignace (odevzdanost osudu) až po odepsanost, kterou provází bezmoc, cynický postoj, dopad na dno apod. (Sigmund, Kvintová, Šafář, 2014).

Dále lze mechanismy uplatňované při zvládání rizikových situací dělit na pozitivní, negativní a singulární copingové strategie. K pozitivním se řadí:

- podhodnocení – tendence podhodnocovat vlastní reakci na stres, ve srovnání s ostatními přisuzovat menší míru prožívaného stresu,
- odmítání viny – odmítá zodpovědnosti za vzniklou zátěž nebo situaci,
- odklon – odklonění od dané rizikové nebo zátěžové situace či aktivity, případně příklon k situaci inkompatibilní s jakýmkoliv stresem,
- náhradní uspokojení – obrácení se k pozitivním situacím nebo aktivitám,
- kontrola situace – analýza aktuální situace a příčiny jejího vzniku, plánování opatření ke zlepšení stavu a aktivní zásah do situace za účelem kontroly a řešení problému,
- kontrola reakcí – snaha o zachování klidu, případně udržení kontroly nad vlastními reakcemi.
- pozitivní sebeinstrukce – posilování sebe sama v krizových situacích, dodávání si odvahy, navození kompetentnosti k zvládnutí situace a schopnost kontroly.

K negativním copingovým strategiím patří tyto:

- únikové tendence – rezignační tendence ve formě fyzického nebo pomyslného úniku, např. prostřednictvím užívání různých látek (alkohol, cigarety, léky apod.).
- perseverace – neschopnost odpoutat se myšlenkami od prožívané situace nebo problému, případně dlouhé přemítání nad danou situací,
- rezignace – vzdání se s pocity bezmocnosti a beznaděje ve vztahu k určité zátěžové situaci a k vlastním možnostem ji zvládnout,
- sebeobviňování – přehnané přisuzování dané situace nebo zátěže vlastnímu jednání, bez toho, že by to bylo opodstatněné.

K posledním strategiím patří singulární, které nelze zařadit jednoznačně mezi pozitivní nebo negativní, jelikož záleží na konkrétním typu situace a kontextu:

- potřeba sociální opory – vlastní potřeba k zajištění nějaké opory ve formě kontaktu s druhým člověkem, např. pohovor, vyhledání konkrétní pomoci či rady,
- vyhýbání se – vyhnout se rizikové nebo zátěžové situaci, případně snaha o její zamezení (Janke, Erdmannová, 2014, s. 7; Sigmund, Kvintová, Šafář, 2014).

1.5.2. Postupy pro zvládání rizikových situací

Míra zvládání rizikových situací záleží na organizaci (organizační úroveň) a jedinci (individuální úroveň). Z pohledu organizace je nezbytná účinná hierarchie řízení a jasné vedení, jasný cíl a smysl, vymezení rolí (pozic), opora týmu a jasně stanovený plán pro zvládání zátěže (UNHCR, 2015).

Možnosti rozvíjení psychické odolnosti a zvládání rizikových situací při práci dobrovolníka jsou následující:

- sebeovládání, seberozvoj a sebereflexe (uvědomělé sebevnímání) - včasné rozpoznání varovných známek stresových situací a jejich řešení, uznání potřeby pomoci od odborníka nebo zkušenějších kolegů, uvědomění rozdílů mezi přátelstvím a profesionálním pomáhajícím vztahem, zkoumání vlastních předsudků a stereotypů, uznání vlastní dobře odvedené práce, a naopak i nepodařených chvil,
- komunikace s kolegy – sdílení vlastních pocitů či reakcí, v případě věřících či duchovně založených osob využívání vlastní spirituality,
- režim práce a time management – realistické stanovení pracovního plánu, stanovení priorit, delegace úkolů při časové tísní,

- tělesná cvičení – jóga, sportovní aktivita, protahování svalstva, otužování,
- racionální výživa – vyvážená strava (hodnotná, vydatná a zdravá), omezení alkoholu a cigaret (ideálně i kofeinu),
- stanovení hranic – dostatečná míra asertivity a umění říkat "ne", stanovení dosažitelných cílů a standardů,
- relaxace a dostatek volného času – hluboké dýchání, meditace, imaginace, rozvážná chůze, četba, poslech hudby, kontakt s rodinou a přáteli (hovory apod.), dostatek spánku, relaxační techniky (Devolve, 2002, s. 29-30; Světová zdravotnická organizace, 2019, s. 42-44; UNHCR, 2015).

Uvedené možnosti pro zvládání rizikových situací slouží pro efektivní vypořádání s již nastalými situacemi, tedy např. s nemocí, psychickým tlakem, extrémním počasím nebo násilím. Ovšem právě násilnému napadení nebo konfliktu lze v některých případech předcházet. Rizikové situace ve formě projevů hněvu nebo nepřátelství (hádky apod.) je vhodné zaujmout spíše šikmé postavení těla k rozzlobenému (nikoliv čelem), korigovat vlastní řeč těla a mimiku, zachovat klidný hlas, poslouchat bez skákání do řeči, naslouchat a požádat o informace nebo vysvětlení, neodporovat a neopravovat, nereagovat na provokace o vlastní osobě či organizaci (Humanitarian Practice Network. 2010, s. 116-117).

1.6. Organizace působící na Balkáně

Na Balkánské trase působila celá řada organizací, především okolo roku 2015, kdy byl příliv uprchlíků a migrantů nejvýraznější. Konkrétně se jednalo a v některých případech stále jedná o Collective Aid, Caritas Internationalis, Lékaři bez hranic, Pomáháme lidem na útěku, Člověk v tísni, Adra, Červený kříž, UNHCR a Úřad pro koordinaci humanitárních záležitostí (UNOCHA). Činnost některých těchto organizací bude dále více přiblížena.

Organizace Pomáháme lidem na útěku pomáhá uprchlíkům na jejich cestě do Evropy a po Evropě od počátku uprchlické krize až dodnes. Aktuálně působí v Bosně a Hercegovině a Srbsku. Zaměřujeme se na primární pomoc uprchlíkům a migrantům, kteří se nedostanou do uprchlických táborů kvůli jejich přeplnění. Poskytuje přístup k základní hygieně (sprchy, prádelna), místo pro odpočinek (tzv. safe space) a podílí se na distribuci nepotravinového materiální pomoci ve spolupráci se spřátelenými organizacemi (Pomáháme lidem na útěku, 2021).

Lékaři bez hranic rovněž působí v řadě zemí na Balkánské trase od počátku migrační krize. V současné době se nachází v Řecku, Bosně a Hercegovině a Srbsku, ale i přímo v zemích na počátku samotné trasy, tedy v Sýrii, Afghánistánu nebo Iráku. Poskytují zde lékařskou péči (včetně psychologické) migrantům a uprchlíkům, což zahrnuje např. očkování dětí proti běžným dětským chorobám, gynekologickou a reprodukční péči, léčbu chronických chorob a péči o oběti sexuálního násilí. Většinou se setkávají s různými zraněními (pokousání od psů, zranění při pokusu o překročení hranic apod.), řadou onemocněních a vážnými duševními chorobami (Lékaři bez hranic, 2021).

Organizace Člověk v tísní působil a stále působí na celé řadě míst Balkánské trasy, a to už i na jejím počátku, tedy např. v Sýrii, Iráku či Afghánistánu. Dalším příkladem na trase je Srbsko, které se v letech 2015-2016 stalo tranzitní zemí pro lidi prchající ze Sýrie a Iráku do Evropy. Člověk v tísní pomáhal těmto lidem přečkat čas největšího strádání a pracovníci rovněž předávali know-how místním dobrovolníkům a pracovníkům. Dále působí také v Turecku, kde žije největší počet uprchlíků a žadatelů o azyl na celém světě, v září 2020 šlo o 4 miliony lidí, z toho 3,6 milionu byli Syřané (Člověk v tísní, 2021).

Adra působila na trase v roce 2015 a svoji činnost provozuje dodnes rovněž přímo v Sýrii (hygienické zázemí, psychosociální pomoc, obnova vodních systémů atd.), ale stále i na Balkánské trase, a to konkrétně v táboře Ušivak v Bosně a Hercegovině spravovaném Mezinárodní organizací pro migraci (IOM), kde se snaží motivovat mladé muže k uplatnění svých dovedností a připravit je na pracovní nároky zaměstnavatelů (Adra, 2021).

Příkladem jedné ze zainteresovaných organizací, které působily na trase až od roku 2017, je Collective Aid, která svoji činnost udržuje až doposud. V současné době funguje konkrétně v Srbsku, Bosně a Hercegovině. Provozuje zde např. sprchy, poskytuje oděvy a praní oblečení, jídlo, nezávadnou vodu a základní materiální pomoc a další. Tyto služby poskytly tisícům lidí hledajících bezpečnost v Evropě (Collective Aids, 2021).

Touto kapitolou se uzavírá teoretická část práce a začíná část výzkumná, která přinese praktické poznatky z rozhovorů s respondenty.

2. Výzkum

Ve výzkumné části této práce je představen cíl práce, hlavní výzkumná otázka a vedlejší výzkumné otázky, a jsou popsány použité metody výzkumu. Dále jsou pak rozepsané výsledky výzkumu této práce.

2.1. Cíl a výzkumná otázka

Cílem této práce je: *popsat strategie zvládání rizikových situací u dobrovolníků působících během uprchlické krize na Balkáně*

Hlavní výzkumná otázka zní: *Zjistit, jaké jsou typy strategií zvládání rizikových situací u dobrovolníků, kteří působili během uprchlické krize na Balkáně?*

Hlavní výzkumná otázka vychází z cíle celé práce. Pro lepší a komplexnější náhled na celé téma byly stanoveny také dílčí cíle práce, které rozvíjejí cíl hlavní a dávají možnost poznat a pochopit to, jak dobrovolníci celou situaci a jednotlivé zážitky vnímali a jak se s nimi vypořádávali.

Dílčí cíle byly stanoveny následující:

1. Zjistit, jaké rizikové situace vnímali dobrovolníci na místě, kde působili?
2. Zjistit, jaké primární strategie využívali dobrovolníci po prvotním kontaktu se situací na místě?
3. Zjistit, jaké byly sekundární typy strategií zpracování rizikových situací po návratu z místa?
4. Zjistit, zda a jaká byla zajištěna podpora dobrovolníků ze strany působících organizací?

Jednotlivé otázky polostrukturovaného rozhovoru využitého k výzkumu v této práci také korespondují s výzkumnými otázkami práce.

2.2. Popis použitých metod

V této kapitole budou popsány metody zvolené při získávání dat, zaznamenávání a jejich zpracování. Důvody výběru těchto metod budou opřené o odbornou literaturu, závěr se poté bude věnovat etickému rozměru výzkumu.

2.2.1. Kvalitativní výzkum

Tato práce je vzhledem k tématu zpracována metodou kvalitativního výzkumu. Tento výzkum je založen na způsobu vnímání a interpretace světa jednotlivci nebo skupinami. Jeho cílem je

vytvářet nové teorie, nové porozumění a hypotézy, výzkumník získává podrobné informace o malém množství osob. Posláním kvalitativního výzkumu je porozumění lidem v jejich přirozeném prostředí a v sociálních situacích. (Disman, 2000, s. 284-291)

Při kvalitativním výzkumu si výzkumník nejprve vybírá své téma a stanovuje hlavní výzkumnou otázku, případně dílčí otázky. Sběr dat i následná analýza trvá delší časový úsek, přičemž je analýza vhodná dělat i souběžně se sběrem dat – výzkumník se tak může rozhodnout pro změny a upravení výzkumu. (Hendl, 2005, s. 49-52)

V této práci se na kvalitativním výzkumu podíleli celkem 4 respondenti, rozhovory probíhaly v období od dubna do června 2021. U dvou respondentů byly rozhovory vedeny v jejich přirozeném prostředí doma, v jednom případě v pracovním prostředí mimo pracovní dobu, aby nebyl rozhovor narušován okolím, a v posledním případě byl rozhovor uskutečněn na dálku přes videohovor platformy Skype, jelikož respondentka působila v té době v zahraničí.

2.2.2. Metoda výběru respondentů

Pro tento výzkum byla zvolena metoda záměrného (účelového) výběru respondentů, která je v rámci kvalitativního výzkumu velmi rozšířená. Výzkumník si vybírá konkrétní respondenty na základě určitých kritérií, která si stanoví, nejčastěji na základě konkrétních vlastností respondentů nebo s ohledem na jejich stav. Respondenti ve výzkumu by měli tato kritéria splňovat. Tato metoda má několik strategií výběru výzkumného vzorku. (Miovský, 2006, s. 135-138) Pro účely této práce byla zvolena strategie prostého záměrného výběru.

V této práci byla stanovena kritéria pro respondenty následující: jedná se o dobrovolníka, který vyjel mezi lety 2015–2016 pomáhat na Balkánskou trasu (více v teoretické části) a který na místo (či místa) vyjel vícekrát než jednou. Respondentů jsem oslovila celkem sedm, ale tři z nich rozhovor z různých důvodů odmítli. Rozhovory byly vedené se čtyřmi respondenty, se kterými se osobně znám, kontaktovat je tedy nebyl problém.

2.2.3. Polostrukturovaný rozhovor

Základní a také nejrozšířenější technikou sběru dat je polostrukturovaný rozhovor. Dle Miovského (2006, s. 161) je tato technika výhodným kompromisem mezi strukturovaným a nestrukturovaným rozhovorem, jelikož je zde prostor pro doptávání se respondenta a ověřování, zda jsme správně pochopili jeho výroky. Rozhovor je neformální a můžeme pokládat doplňující otázky, které rozeberou dané téma do takové hloubky, jaké výzkumník potřebuje.

Technika byla zvolena z toho důvodu, abych se mohla doptávat na jednotlivé věci a situace, o kterých respondenti hovořili a bylo tak možné dostat se více do hloubky nebo nasměrovat rozhovor potřebným směrem. Výjezdy dobrovolníků se také již udály před delším časem, především v roce 2015, respondenti se tedy občas museli nad otázkami více zamyslet a vzpomínat, v ten moment bylo další dotazování také vhodné využít.

Jak již bylo zmíněno výše, rozhovory probíhaly u dvou respondentů po předchozí domluvě doma, u jednoho v jeho pracovním prostředí, ale v momentě, kdy jsme mohli být nerušeni a u posledního přes Skype videohovor z důvodu působení v zahraničí.

Otázky rozhovoru byly zvoleny na základě hlavní výzkumné otázky a dílčích cílů. Jednotlivé rozhovory byly se souhlasem respondentů nahrávány na mobilní zařízení, poté přepsány, okódovány a zpracovány do kategorií pro účely práce.

2.2.4. Popis zpracování dat a analýza

Rozhovory s respondenty byly nahrávány na mobilní telefon a byly plně anonymní. Zvukový záznam je pro výzkum výhodný, jelikož není nutné dělat si poznámky a výzkumník se tak může plně věnovat rozhovoru s respondentem. Tento typ fixace dat poskytuje informace o síle hlasu nebo jeho zabarvení, je velmi autentický na rozdíl od psaného záznamu. (Miovský, 2006, s. 197)

Respondenti byli vždy předem upozorněni na to, že rozhovor bude nahráván a souhlasili s tím, byli ujištěni, že data budou zpracována anonymně. Následně byly nahrané rozhovory přepsané do textové podoby, byla provedena tzv. transkripce. Posledním a důležitým krokem je dle Miovského (2006, s. 210) před vlastní analýzou textu je redukce prvního řádu, kdy výzkumník přepisuje rozhovor bez zbytečných vycpávkových vět a nepodstatných informací, pauz nebo doprovodných zvuků.

Texty byly následně podrobeny analýze, tzv. kódování, v počítačovém programu MAXQDA, který zjednodušuje a zpřehledňuje práci s daty. Díky kódům získá výzkumník nové informace a proces kódování je důležitá součást tvorby nových teorií, ne pouze ověřování starých. Kódování může mít několik typů, může být například otevřené nebo axiální. Mezi těmito typy je velká možnost prolnutí a výzkumník často ani nemusí poznat, že jednotlivé typy mezi sebou prolнул. (Strauss, Corbin, 1999, s. 39-40)

V tomto výzkumu je použito otevřené kódování, kódy měly formu krátkých poznámek nebo shrnujících slov a byly od sebe barevně odděleny, aby se dalo v textu lépe orientovat a následně

s kódy také pracovat. Proces otevřeného kódování popisují Strauss a Corbin (1999, s. 42-43) jako „proces rozebírání, prozkoumávání, porovnávání, konceptualizace a kategorizace údajů.“ Tento proces napomáhá výzkumníkovy z jednotlivých kódů vytvořit kategorie na základě společných jevů a podobností, a tím vytváří nový rozměr jejich chápání. Vzniklé kategorie budou prezentovány ve výsledcích tohoto výzkumu

2.2.5. Etický rozměr

Reflektování etického rozměru je pro výzkum důležité a je dobré se základními pravidly při sběru dat a jejich interpretaci řídit. Dle Hendla (2005, s. 153) má výzkumník získat informovaný souhlas s rozhovorem od každého respondenta, který musí být předem informován o průběhu rozhovoru a musí mu být zaručena anonymita a možnost odstupu z výzkumu.

Respondenty jsem kontaktovala telefonicky, jelikož všichni dotazovaní jsou lidé, které znám osobně. Zpočátku jsem chtěla nechat podepisovat psané souhlasy s rozhovorem, k tomu ale nedošlo i z toho důvodu, že mě respondenti znají a chovají ke mně důvěru, se všemi byla tedy uzavřena ústní dohoda. Předem byl všem vysvětlen účel rozhovoru a jeho téma, aby se mohli na dané události a zážitky rozpomenout a na rozhovor se naladit. Ve výzkumu jsou respondenti označení jako Respondent 1,2... a transkripce rozhovorů mám k dispozici pouze já, audiozáznamy byly smazány.

2.2.6. Popis výzkumného souboru

Výzkumný soubor pro účely této práce tvoří dobrovolníci, jeden muž a tři ženy, kteří vyjeli pomáhat během uprchlické krize mezi lety 2015 a 2016 na Balkánskou trasu, a vyjeli opakovaně, tzn. více než jednou. Tato podmínka mi přijde důležitá, jelikož z výsledku rozhovorů vyplývá, že každý výjezd vnímali dobrovolníci jinak, vznikaly nové problémy a témata, na které by bylo potřeba se zaměřit. Obecně problémy návratu na daná místa a s tím spojené emoční prožívání bylo velké téma.

V této kapitole budou tedy představeni jednotliví respondenti, v rámci zachování anonymity pod označením čísla, která zůstanou v celém výzkumu stejná, aby bylo jasné, o jakého respondenta se jedná

Respondent č. 1

První respondentkou v tomto výzkumu je žena. Respondentka je psychologka a psychoterapeutka, vyjela pomáhat na to samé místo celkem dvakrát. Rozhovor probíhal u ní doma, a jelikož se dobře známe, nebyl žádný problém se na místě, které nám poskytne potřebné

soukromí, dohodnout. Celý rozhovor probíhal asi třicet minut, měly jsme na něj naprostý klid a čas. Před rozhovorem jsme si o tématu povídaly a oživily tak vzpomínky na zážitky z výjezdu. Vše probíhalo klidně a plynule, respondentka byla ochotná odpovídat na všechny otázky a sdělovat soukromé informace a její prožívání během jednotlivých výjezdů i po nich.

Respondent č. 2

Druhá respondentka tohoto výzkumu je také žena, v době rozhovoru studentka vysoké školy v oboru sociální práce na stáži v zahraničí. Tato respondentka vyjela pomáhat opakovaně, v jednom případě působila na místě delší časový úsek v řádu několika měsíců. Z důvodu její stáže v zahraničí byl rozhovor veden přes videohovor platformy Skype. Domluva rozhovoru probíhala předem přes Facebook a jediným problémem bylo dohodnout se na čase rozhovoru z důvodu vyčerpání respondentky a časovému posunu, rozhovor jsem tak nakonec musela podstoupit ve svém zaměstnání, naštěstí těsně po konci pracovní doby, takže mě nic nevyrušovalo. S danou respondentkou se také známe delší čas, rozhovor byl tedy uvolněný a trval přibližně čtyřicet minut. Respondentka se rozpovídala detailně o aspektech dobrovolnické pomoci na Balkánské trase i o svém dlouhodobém působení.

Respondent č. 3

Dalším respondentem je muž, který se pohybuje na poli humanitární práce a různorodých sociálně zaměřených projektů. Na Balkánskou trasu vyjel pomáhat celkem čtyřikrát. Rozhovor s tímto respondentem byl domluven telefonicky a kvůli časovému vytížení probíhal na místě jeho zaměstnání. Po několika počátečních přerušeni rozhovoru jsme pro zachování soukromí a částečného klidu na rozhovor zvolili náročnější postup k získávání dat, a to procházku po blízkém parku. Zprvu jsem měla obavy, že rozhovor bude obtížné nahrávat a záznam nebude dostatečně slyšet, proběhl ale zkušební záznam a zvuk byl překvapivě dobrý, proto jsme následně v rozhovoru pokračovali za chůze. Protože se s respondentem taktéž známe, rozhovor už poté proběhl bez přerušeni v klidu a byl velice upřímný.

Respondent č. 4

Poslední respondentkou je opět žena, sociální pracovnice v oblasti integrace cizinců, která vyjela pomáhat celkem třikrát. Protože i ona je má známá, rozhovor po předchozí telefonické domluvě probíhal u ní doma. Po úvodním přátelském rozhovoru o tématu, na které se rozhovor zaměřuje, jsme přešly již na rozhovor samotný. Ten probíhal v domácím prostředí plynule a bezproblémově, respondentka se v průběhu rozhovoru rozpomínala na detaily a na emoce spojené s výjezdy, které se nebála popsat pro účely výzkumu. Tento rozhovor byl také velmi upřímný a uzavřel moji interakci s respondenty.

3. Výsledky výzkumu

V této kapitole budou představeny výsledky výzkumu. Kapitola se dělí na několik podkapitol, které odpovídají kategoriím vzniklým během kódování. Jednotlivé kategorie zároveň korespondují se stanovenými cíli a přináší odpovědi na výzkumnou otázku.

3.1. Jaké rizikové situace vnímali dobrovolníci na místě, kde působili?

Z odpovědí respondentů na otázku „*jaké byly oblasti rizikových situací v místě výjezdu*“ vzniklo několik kategorií, které níže rozepíšu. Kategorie jsou následující: Nepřipravenost dobrovolníků, Absence struktury a informací, Emoční a fyzická náročnost, Velké množství osob.

3.2. Nepřipravenost dobrovolníků

Z odpovědí respondentů vyplývá, že velkým problémem výjezdů byla nepřipravenost dobrovolníků na to, s čím se na místě setkávali, a tím potenciálně vznikaly příležitosti pro rizikové situace. V podstatě všichni respondenti se shodli na tom, že výjezdy byly extrémně psychicky náročné a pokud by věděli předem, co čekat a měli informace, mohli by se více připravit. Takto se vyjádřily respondentky 2 a 4.

„určitě by bylo super vědět dopředu, do čeho jdeme a na co se máme připravit, prostě být nějak informovaný, protože já jsem neměla tušení, jak to na místě bude vypadat a co bude potřeba dělat, myslím, že s více informacema se dá potom nějak aspoň trochu pracovat, aspoň s tou představou, co tam na nás čeká“ (resp. č. 4)

„...chtěli dělat nějakou akci, ale vůbec nikdo nevěděl, do čeho jde a co dělá...my jsme to tam nějak plácali. Nikdo nevěděl, co dělá, ale všichni se jako hrozně snažili, takže to bylo od začátku vlastně jasný, že to fungovat nebude.“ (resp. č. 2)

Také ale dodávají s pochopením, že šlo o novou situaci a nikdo tehdy neměl velké množství informací.

„ono to podle mě souvisí i s tou situací, protože to byla vlastně nová situace. Ty organizace s ní neměli zkušenost, a když se na to podíváš, všichni od toho dávali ruce pryč z těch velkejch organizací, protože nikdo nevěděl, jak se k tomu postavit. (resp. č. 2)

„je zas fakt, že ta situace byla úplně nová pro všechny a nikdo těch informací moc neměl no.“ (resp. č. 4)

Respondenti dále uváděli, že nepřipravenost vedla k extrémní psychické zátěži dobrovolníků a část z nich se se situací na místě nemohla vyrovnat, čímž ohrozili sebe i práci ostatních na místě. Na jedné straně se ve špatném psychickém stavu nemohou například vůbec zapojit do pomoci, a navíc zaměstnávají i ostatní pracovníky a dobrovolníky, kteří se o ně musí postarat místo toho, aby na místě zajišťovali pomoc uprchlíkům.

„přijeli skupinky lidí a okamžitě to otočili, a jedna dokonce šla do péče Lékařů bez hranic k psychologce, ale byla to vlastně psychologická podpora uprchlíkům a vlastně první jejich klientka tam byla dobrovolnice, ale jako vůbec se není čemu divit, jak je to jako najednou expozice tak brutálnímu světu v tu chvíli a myslím si, že i ta příprava v tomhle tom je velmi užitečná...“ (resp. č. 3)

„protože tam můžou tam nastat nějaký docela fakt nepříjemný situace, tak jako emočně náročný nebo různý dramatický. A přišlo by mi velmi dobrý, aby se na to mohli lidi připravit...“ (resp. č. 1)

„příprava na tohle rozhodně super užitečná je, protože vím, že spousta dobrovolníků, který tam přijeli, tak to těžce nesli, některý tam ani nedokázali bejt“ (resp. č. 4)

Někteří dobrovolníci také již vyjížděli se špatným záměrem pod vlivem „spasitelského syndromu“, kterým mohli opět komplikovat práci ostatních a kterému by se potenciálně dalo přípravou předejít. I sami respondenti přiznávají, že ze začátku je ovládala velká touha „všechny spasit a pomáhat“.

„prostě si myslím, že největší chyba je, že nikdo ty dobrovolníky nepřipravuje a jedou tam přesně s takovým tím spasitelským syndromem...“

...přišlo mi všechno ostatní strašně zbytečný, když bych měla zachránit svět...taková ta touha něco dělat, ale hodně rychle jsem to ztratila, naštěstí“ (resp. č. 2)

„...pak jsme stavěli na půl dne v Bělehradě, kde u autobusového nádraží byl už regulérně uprchlickej tábor, a já jsem si jenom tak říkala, tyjo, to je fakt šílený, že se tohle děje, a měla jsem hroznou potřebu nějak pomoci, nějak se zapojit. No a o dva týdny pozdějc už jsem jela znova do Srbska.“

...vracela jsem se tam zpátky, byla to trochu taková závislost, nevím, jestli na adrenalinu tý situace, i když to zní jako dost hrozně, ale něco nás táhlo zpátky, možná prostě potřeba pomoci, takový trochu sebedestruktivní spasitelství“ (resp. č. 4)

3.2.1. Absence struktury a informací

Z rozhovorů bylo patrné, že respondenti pociťovali jako velký problém to, že zpočátku nebyla na místě pomoci žádná jasná struktura. Na tom se shodli všichni respondenti.

„samozřejmě struktura nebyla vůbec žádná, takže jsme nevěděli, co jakoby je potřeba. Když jsme tam dorazili, tak tam byla spousta lidí prostě na poli, ten den nebylo úplně špatný počasí, to přišlo až potom v noci, ale v podstatě tam byly bez jakékoliv zajištění...v podstatě jsme tam přijeli poprvé, tak tam nebylo vůbec nic, tak si pamatuju jenom tu závoru a spoustu igelitek po obou stranách té silnice nebo té silničky.“ (resp. č. 3)

„Ono to na začátku bylo docela takový chaotický no...“ (resp. č. 2)

„Neměli jsme vlastně moc kam se jako schovat, v tom hodně přšelo, takže tam nebylo moc vybudovaný nějaký jako zázemí.“ (resp. č. 1)

„Poprvý to byl hroznej punk – když jsme přijeli na ty srbsko – chorvatský hranice, nebylo tam vůbec žádný zázemí, jen pár stánku ostatních organizací“ (resp. č. 4)

Dalším problémem bylo, že nebyla přítomna žádná jedna organizace, která by činnost celku koordinovala a bylo proto těžké se orientovat.

„...chtěl jsem zjistit, kdo všechno na místě už třeba působí, ty nevládky a většinou i vládní organizace se seběhnou všichni na jedno místo, a tady se to úplně nestalo, a vlastně ten den jsem dostal informaci, že tam asi není v tomhle prostoru nikdo zatím...“ (resp. č. 3)

„tehdy tam bylo už pár stánků Lékaři bez hranic, UNHCR a Červenej kříž a možná ještě něco, ale vlastně jsme to tam vedli celý my jako český dobrovolníci, a to jsme tam měli jen stan se „skladem“ zimního oblečení“ (resp. č. 4)

Chyběli informace jak pro dobrovolníky, tak pro přicházející uprchlíky, kteří byli vystresovaní a absence informací o tom, jak s nimi bude na hranici nakládáno, situaci ještě zhoršovala.

„Myslím, že rizikový bylo už jenom to, že jsme vlastně neměli žádný informace o tom, co se tam bude dít nebo jak to bude vypadat, a stejně tak uprchlíci nevěděli, co s nima bude...“ (resp. č. 4)

„vlastně jsme nikdo moc nevěděli, co bude, trochu to bylo přešlapování na místě, převalování toho břemene prostě ze státu na stát, a nikdo moc nevěděl co dělat“ (resp. č. 3)

„když se tam třeba fakt nahrnulo hodně lidí a neměli moc informace, co bude, ne, že by nechtěli pochopit, že tu musejí počkat, ale chtěli se co nejrychleji dostat na druhou stranu dál do Evropy.“ (resp. č. 1)

3.2.2. Emoční a fyzická náročnost

Jedním z nejdůležitějších a nejobsáhlejších témat byla náročnost výjezdů, ať už emoční či fyzická. Respondenti zmiňují absenci zázemí jako prvotní problém.

„jako rizikový vnímám hodně ten nedostatek zázemí ze začátku, my jsme tam neměli fakt nic, ani nějaký jídlo, natož kde přespat, tehdy jsme tam spali v autě uprostřed pole mezi uprchlíkama...“ (resp. č. 4)

„...pro mě bylo problematický, že jsme tam neměli moc dobrý podmínky vlastně k nějakému přebývání, takže jsme třeba jako fakt spali v autě...“ (resp. č. 1)

Díky nekoordinovanosti dobrovolníků vznikaly situace, kdy někteří působili nonstop několik dní beze spánku nebo jídla, respondenti se shodují na tom, že na místě měla fungovat nějaká autorita, která by i toto ohlížela a nedocházelo k extrémnímu vyčerpání nebo zhroucení dobrovolníků.

„nehlíželo se to, že si třeba musíme taky někdy odpočinout, dát pauzu na jídlo, nebo jen na udržení odstupu od té situace, protože my jsme do toho fakt vletěli po celý noci na cestě a pamatuju si, že ty dva nebo tři dny co jsme tam pak byli, jsem v podstatě nespala, jen chvíli v autě, protože, jasně, byl to adrenalin a nepotřebovala jsem to, a chtěla jsem pomoci a tak, ale zpětně vím, jak moc špatně to bylo. A jak a co a jestli vůbec jsme jedli si ani nevybavuju.“ (resp. č. 4)

Stěžujícím prvkem pomoci bylo také špatné počasí na místě, které ohrožovalo jak přicházející osoby, tak samotné dobrovolníky, kteří na místě stáli mnoho hodina a neměli se kam schovat...

„Bylo tam blbý počasí. Neměli jsme moc kam se schovat, hodně přšelo...“ (resp. č. 1)

„počasí nebylo úplně přívětiví, byla kosa, přšelo a ty lidi tam opravdu stáli zmrzlí, v igelitech schovaný a pamatuju si, jak jsme nějaký děcka zahřívali jako všemožně, jak to

šlo, schovávali jsme je různě okolo sebe ve stanech, rozdělali jsme ohně, když to fakt bylo špatný...“ (resp. č. 3)

„Byla hrozná zima, pršelo a všichni byli nervózní, unavený, děti brečely, proběhly i nějaký bitky mezi uprchlíkama, který ale rychle přestaly, my stáli mezi nima na úzký polňačce vedle pole, který bylo díky tomu dešti úplně rozbahněný, a ty lidi, co přicházeli, často neměli ani pořádný boty, natož ponožky nebo zimní bundu, čepici...“ (resp. č. 4)

...a také zdravotní problémy a nemoci, které se v místě s tak velkým počtem lidí snáze šířily. Šlo většinou o respirační a střevní potíže, jak uvedli respondenti č. 3 a 4.

„...měli jsme všichni nějaký choroby, já si myslím, že nic vážnýho, jako já jsem si dovezl nějaký respirační potíže, kašlali jsme všichni...“ (resp. č. 3)

„taky jsem pak byla nějak nemocná, nějakěj kašel a střevní potíže a takový, měli jsme tam správně nosit roušky a gumový rukavice, ale do toho se nikomu nechtělo tehdy, teď už je to normální. (pozn. v době epidemie koronaviru) (resp. č. 4)

Extrémní emoční zátěž výjezdů byla také velkým tématem, které se vyskytovalo v odpovědích respondentů. Zároveň se shodují, že prvotní zkušenost byla nejsilnější a nejvíce psychicky náročná.

„když se na to rozpomínám, tak ten první výjezd byl takovej fakt hodně, hodně drsnej, protože jsme byli strašně všichni psychicky i fyzicky vyčerpaný (...) když jsme tam dojeli poprvé, tak pro mě bylo těžký, nebo prostě fakt náročný se konfrontovat s tím, že se to tam opravdu děje“ (resp. č. 1)

„mozek se tam vystaví něčemu, co nikdy neviděl, nikdy se na to nenacítíl a najednou je to nával šílenejch emoci a vlastně beznaděje, paniky...“ (resp. č. 3)

„to byl úplně nejintenzivnější ten první výjezd, na to jsme nebyli vůbec připravený (...) začala jsem hrozně brečet, hlavou mi furt běželi ty situace, ty lidi a jejich příběhy, co nám občas vyprávěli, jako že se nemůžou vrátit domů, protože je tam prostě zabijou...“ (resp. č. 4)

3.2.3. Velké množství osob

Z odpovědí respondentů vyplývá, že jako velký problém a potenciální ohrožení vnímali velké množství lidí, kteří se na hranici hromadili. Uprchlíci byli autobusy svázeni ze srbské strany

na úzký hraniční přechod k chorvatským hranicím, kde museli vystoupit cca 3 km od hranice, pěšky hranici přejít a na druhé straně na ně opět čekaly chorvatské autobusy. Situaci na hranici bylo potřeba korigovat a shromažďovat osoby do menších skupinek podle počtu míst v autobusech, to však byl občas dle respondentů č. 1, 3 a 4 problém.

„Byli jsme v těch v těch dvojicích a korigovali jsme ty skupiny v postupu, a to bylo někdy uprostřed noci, kdy se tam nahrmulo strašně moc lidí a fakt nás, v uvozovkách, nechtěli moc poslouchat. Strhla se tam taková, nechci říct mela, ale vím, že hrozně chtěli jít dopředu a bylo těžký je nějak zastavit, to byla taková chvíle, kdy jsem si říkala, tyjo, to je fakt průšvih.“ (resp. č. 1)

„Samozřejmě to šlo velmi pomalu a vznikaly tam tak různě tlačence, paniky a tak, takže jsme se s dobrovolníkama snažili to řídit, aby to bylo co nejvíc možná pohodový pro všechny a nikomu se nic nestalo, což se ukazovalo často při těch návalech jako velkej problém.“ (resp. č. 3)

„Při prvním výjezdu se nám tam jednu noc sjelo hodně autobusů, a ještě snad vlak plnej lidí, a Chorvati zavřeli hranice, takže se na tý úzký polňačce najednou tlačilo třeba 3000 lidí, možná ještě víc. Byla tam taková závora přes tu cestu a my jsme stáli před ní s dalšíma dobrovolníkama a na nás se začal tlačit ten hroznej dav lidí, protože chtěli jít dál, ale nešlo to, snažili jsme se jim to vysvětlovat a ty vepředu to chápali, ale tlačili se na ně další lidi zezadu. Ta závora vytvořila prostě takovej psychické tlak, že už nebudou moct jít nikdy dál. A v jednu chvíli jsem se před tím davem najednou ocitla sama a všichni se na mě tlačili. V tu chvíli jsem si myslela, že tam na tom bahně uklouznou přímo pod ty lidi a bude průšvih.“ (resp. č. 4)

Respondent č. 3 také uvádí, že často bylo problematické rozdílné etnické složení osob, které se najednou ocitli společně na malém prostoru, když mohli pocházet z oblastí, kde spolu měli konflikty.

„Co jsem tam potom vnímal jako riziko, byly různý etnický skupiny těch lidí, když si člověk uvědomí, tak ty lidi pocházeli často z válečných oblastí, kde spolu měli v podstatě nějaké konflikty, a najednou se setkali na jedné cestě a nedělalo to vždy dobrotu. Projevovala se nějaká po generaci přiživovaná agrese mezi těmi lidmi...“ (resp. č. 3)

Občas se také projevovala nějaká forma lehké agrese vůči dobrovolníkům, většina respondentů ale uváděla, že to vyplývalo především z nepochopení situace (což se opět pojí s nedostatkem

informací) či v tom hrál velkou roli stres a celkové vyčerpání. Také se objevovali konflikty s místními obyvateli či s policií.

„Vím, že tam probíhali i nějaký konflikty ze strany místních, jako Srbů, a potom od chorvatský policie, ale to se mě úplně přímo netýkalo, ale vím, že s náma úplně nechtěli spolupracovat, a občas se prostě rozhodli, že hranici zavřou, takže se tam nahromadilo hrozně lidí...jedna moje kamarádka byla v Maďarsku, kde se na hranicích strhla hrozná mela, byly tam nějaký potyčky s policajtama a tak...“ (resp. č. 4)

„My jsme je vlastně trošku brzdily na té cestě, tak jsme se tam občas potýkali s nějakou agresí, s nějakým nepochopením...“ (resp. č. 1)

„...mohlo tam dojít k nějaké tlačenici, kde by třeba někdo mohl bejt pošlapanej...“ (resp. č. 3)

„...nahromadilo se hrozně lidí a hrozily nějaký potyčky, který občas i proběhly, protože byly všichni prostě hrozně nervózní a vyčerpaný. No, a to pak byla další riziková situace pro nás, ne že by nám něco chtěli záměrně udělat, ale v tom davu prostě hrozilo nějaký zranění, mačkání a tak.“ (resp. č. 4)

3.3. Jaké primární strategie využívali dobrovolníci po prvotním kontaktu se situací na místě?

Každý se s náročnou situací vyrovnává svým vlastním způsobem a stejně to bylo i u dobrovolníků. Jak bylo zmíněno již v předchozí kapitole, prvotní zkušenost s uprchlíky a s celou situací byl pro respondenty nejsilnější a nejvíce emočně náročný.

Respondenti v rozhovorech uváděli, že potřebovali čas sami se sebou a odstup od situace na místě, aby si mohli „srovnat věci v hlavě“ a pokračovat v pomoci, souhrnně jsem tento typ strategií pojmenovala jako **Ukotvení a práce s emocemi**. Jako další kategorie se jeví **Zajištění základních potřeb**, které bylo sice problematické, a ne moc často se toto dobrovolníkům dařilo, ale z rozhovorů vyplývá, že nějaké základní postarání se o sebe bylo důležité.

Více kategorií mi z analýzy nevzniklo a je zde určitě prostor pro další výzkum v budoucnu. Dále se mohu jen domnívat, zda respondenti více strategií opravdu nevyužívali, nebo byly tak podvědomé, že si je během rozhovoru (nebo i během výjezdu) neuvědomovali.

3.3.1. Ukotvení a práce s emocemi

Jako ukotvení popisují respondenti momenty, kdy museli být „sami se sebou“, „srovnat si to v hlavě“ a „udržet si odstup od situace“, většinou před tím, než mohli začít pracovat. Prvotní kontakt se situací byl tak náročný a zahlcující, že bez této strategie by nemohli pravděpodobně pokračovat, bylo potřeba se na to, co viděli, jakýmkoli způsobem adaptovat.

„Než jsem začla něco dělat, tak jsem to měla takovou jako úvodní těžkou hodinu, kdy jsem fakt se musela na chvíli vzdát, a tak se jako v té situaci nějakým způsobem ukotvit.“ (resp. č. 1)

„Já jsem spíš takovej, že si to fakt v tý hlavě musím srovnat sám, potřeboval jsem bejt trochu mimo, a pak se dalo nějak pokračovat.“ (resp. č. 3)

„...tohle pro mě bylo těžký, ale co mi pomohlo, prostě srovnat si to v hlavě sama, mně to jako tak funguje vždycky, nějak bejt sama se sebou...“ (resp. č. 2)

„A hodně jsem se s tím nějak asi vyrovnávala sama, já to tak mám, že si hodně nechávám věci pro sebe a řeším si je spíš ve své hlavě.“ (resp. č. 4)

Respondentky č. 1 a 2 také uvedly, že musely nějakým způsobem pracovat se svými emocemi, aby situaci zvládly, nějak se na místě opečovat.

„Že to pro mě bylo jako emočně náročný, že jsem musela pracovat nějak sama se sebou a se svýma emocema, opečovat se a prodejt...“ (resp. č. 1)

„Měla jsem tendenci tam o tom mluvit a pak jsem vlastně věděla, že to jenom zhoršuju, protože v tom mám strašně moc emocí, protože jsem nevěděla, jak jinak ty emoce ventilovat, ale snažila jsem se s tím nějak pracovat...“ (resp. č. 2)

3.3.2. Zajištění základních potřeb

I přes to, že respondenti vesměs uváděli, že na výjezdech neměli zázemí, moc nespali a často ani nejedli, z rozhovoru vyplývá, že se tyto základní potřeby přeci jen pokoušeli alespoň v nějaké míře zajistit a postarat se o sebe, považovali to za důležité v této situaci.

„Vzpomínám si, že pro mě tenkrát bylo důležitý dopřát si nějaký odpočinek, že se od toho nějakým způsobem trošku odstříhnout a fakt se vyspat, a tak základně se o sebe postarat, i když na tom nebyl moc prostor ani čas, spalo se v těch autech...“ (resp. č. 1)

„...tam vlastně celou dobu od začátku chyběla ta péče o ty dobrovolníky, tak jsem se snažila hlídat aspoň to, abych se trochu najedla...“ (resp. č. 2)

„...spíš myslím, že se nehlídalo to, že si třeba musíme taky někdy odpočinout, dát pauzu na jídlo, nebo jen na udržení odstupů od té situace, a to bylo docela podstatný si ohlídat...“ (resp. č. 4)

3.4. Jaké byly sekundární typy strategií zpracování rizikových situací po návratu z místa?

Na rozdíl od primárních vyrovnávacích strategií respondenti hojně hovořili o sekundárních a dlouhodobějších. Zde již respondenti sami hovořili o tom, že využívali nějaké vyrovnávací strategie a dokázali je lépe identifikovat a říct, jak se o sebe starali po návratu nebo co pro sebe potřebovali udělat, co jim pomáhalo. Všichni se také shodují na tom, jak byl pro ně návrat „do reality“ problematický a že je často „něco“ nutilo vracet se zpět na místo. Rozhodla jsem se proto pod tento dílčí cíl zařadit také kategorii **Problematika návratu**, i přesto, že se nejedná o strategii vyrovnání. Toto téma se jeví jako důležité a všichni respondenti ho vnímali jako velmi problematické. Další kategorie poté jsou: **Sdílení a sounáležitost ve skupině, Angažovanost v tématu, Sport a Odborná pomoc.**

3.4.1. Problematika návratu

Všichni respondenti se shodovali na tom, že návrat z výjezdů byl téměř stejně náročný, jako výjezd samotný. Po extrémním zážitku měli problém zapojit se zpět do společnosti, která většinou uprchlíky odmítala.

„Co pro mě byl daleko těžší, se vždycky vracet zpátky, protože čím víc člověk žije exponovaně tomu prostředí a nějak v tom funguje, cítí problémy těch lidí, a přijede potom do bohatý, krásný Prahy, takový ty myšlenky, když jsem se tenkrát vrátil poprvé domů a viděl jsem to přepychový město a narvanou tramvaj, jak se lidi postrkují a jenom kvůli tomu jsou naštvaní, že je prostě fronta na tramvaj a že si nemůžou sednout třeba v té tramvaji, a teď se člověk vlastně jen 3 hodiny předtím vrátil z takový nějaký oblasti, tak to samozřejmě jako není jednoduchý...nedokázal jsem úplně být v kontaktu nonstop s těma lidma, který kladli tisíce otázek a většinou neustále dokola ty samý, a ještě vás zahrnovaly argumentama, proč jako je všechno špatně...“ (resp. č. 3)

„Já jsem si připadala jako úplněj mimozemšťan mezi kamarádama třeba nebo vůbec, mezi lidma tady, protože mi najednou přišlo, že všichni řeší hrozně nepodstatný

a zbytečný věci, že jsou zbytečně naštvaní a protivný, a taky mě nikdo nechápal, i když někoho zajímalo, co jsem třeba zažila a jaký to bylo, tak ty emoce prostě nejdou přenést, nebo se lidi furt dokola ptali na to samý a mě už to vyčerpávalo.“ (resp. č. 4)

Respondenti č. 2 a 3 uváděli, že po návratu měli „rozhozený režim“ a také poruchy spánku.

„Pamatuju si, že mě kamarádi vysadili před domem a já došla do bytu, kde jsem ze sebe shodila všechny věci na zem v předsíni a jen jsem se sesunula na podlahu a začala jsem hrozně brečet, pak jsem nemohla několik dní pořádně spát, pořád mi to jelo v hlavě...“ (resp. č. 2)

„...kolikrát se člověk cítí, že je trošku zkratkovitej a když to řeknu úplně otevřeně, tak jsem jako ne úplně snadno komunikoval po těch návratech z téhle oblasti, byl jsem hrozně zničenej, věděl jsem, že mě to vždycky semele, že vypadnu ze životosprávy, že budu mít poruchy spánku třeba, když na to přijde...“ (resp. č. 3)

Výrazný byl pocit samoty a z toho pramenící potřeba vracet se zpět na místo, na další výjezdy, mezi stejně smýšlející osoby.

„Já jsem se cítila strašně sama vlastně, protože vždycky po těch návratech, mě nikdo nechápal... takže mě to furt nutilo se tam vlastně vracet, i když jsem nemohla identifikovat, co je ten problém...“ (resp. č. 2)

„...proto jsem se vracela zpátky, byla to trochu taková závislost, nevím jestli na adrenalinu tý situace, i když to zní dost hrozně, ale něco nás táhlo zpátky (...) bylo by dobrý navzájem se trochu podpořit, vědět, kam se obrátit pro pomoc, necejtit se tak sami hrozně, protože to na tom bylo asi skoro to nejhorší.“ (resp. č. 4)

3.4.2. Sdílení a sounáležitost ve skupině

Jak vyplynulo z předchozí kapitoly, pro respondenty byl velkým problémem pocit samoty. Respondenti uvádějí, že kromě návratu na místo zůstávali hodně v kontaktu se skupinou lidí, se kterými se na výjezdu potkali. Soudržnost mezi dobrovolníky, kteří společně prožili tak silný zážitek, bylo něco, co jim pomáhalo se s celou situací vyrovnat a zahnat pocit samoty. Mohli sdílet své prožitky s někým, kdo tomu rozuměl. Také díky velké sounáležitosti celého týmu mohli fungovat i za velmi těžkých podmínek, respondenti toto také reflektovali.

„...taky si vzpomínám, že mi hodně pomáhalo sdílení s tou skupinou kamarádů, s kterými jsme tam byli, že jsme se potom mohli potkávat a nejenom s tou naší menší skupinou, ale

i vlastně s dalšíma lidma, který jsme tam potkali, to vlastně bylo taky nějak důležitý na tom celým výjezdu...“ (resp. č. 1)

„...mě pomáhalo bejt v tý komunitě těch lidí, těch dobrovolníků, speciálně s tou mojí skupinou jsme se hodně skamarádili a vlastně jsme si furt psali i se scházeli, furt jsme spolu nějak komunikovali a sdíleli ty věci, to asi hodně pomáhalo tehdy, hodně jsme se zapojovali i doma do nějakých demonstrací a jiných akcí...“ (resp. č. 4)

„myslím si, že jsme dokázali fungovat taky díky nějaký jako společný naší soudržnosti od toho Czech Teamu. A to jako hodně pomáhalo, že jsem tak jako vnímala, že tam všichni prostě táhnem za jeden provaz.“ (resp. č. 2)

Vyplynula také potřeba nějakých organizovaných skupin, kde by dobrovolníci mohli sdílet své zážitky a koordinovaně se setkávat s komunitou jim blízkých lidí.

„Dovedu si představit, že by byla super nějaká sdílecí skupina, jo, že by to nemusela být vyloženě supervize, ale fakt jako nějaká skupina pro dobrovolníky, kde by mohli sdílet zkušenosti, kde by se o ně mohli podělit a kde by mohli prostě mluvit o tom, co je třeba teď pro ně náročný, aby si mohli nějak ošetřit ty zážitky, který mohly bejt fakt těžký.“ (resp. č. 1)

Respondenti se vesměs shodují, že právě přátelství, která během výjezdů vznikala, byla velmi důležitá pro vyrovnání se s touto situací. Mnohdy vznikala pevná přátelství, která trvají do teď a respondenti díky nim na výjezdy rádi vzpomínají, i přes to, jak náročné situace prožívali.

„...tam jsem potkala spoustu naprosto skvělejších lidí, se kterejma se vidám do teď, i když třeba mnohem míň, než bych chtěla, ale i tak je to vždycky jako bysme se neviděli jenom chvíli, a to je pro mě strašně důležitý, takový přátelství.“ (resp. č. 2)

„Vlastně je to dost ironický, že na tu dobu hrozně ráda vzpomínám, přitom jsme viděli tolik utrpení a beznaděje za těch pár dní, jako někdo za celý život ne, ale to, jak jsme tam byli všichni semknutý a na jedný lodi bylo nějakým způsobem takový speciální, taková zvláštní energie, nevím, jestli to není trochu patologický, ale tak jsem to vnímala a pořád vnímám...“ (resp. č. 4)

3.4.3. Angažovanost v tématu

Dalším okruhem vyrovnávacích strategií byla potřeba angažovat se dále i po návratu domů, nějak více se o téma uprchlíctví a migrace, případně humanitární práce, zajímat. Respondenti

uváděli, že po návratu většinou nemohli myslet na nic jiného, zájem o téma a studování informací a článků tak byl přirozený. Při zpětném pohledu jim ale studium nových informací a další zapojení se do pomoci pomohlo se vyrovnávat se svými zážitky.

„...snažila jsem se dostávat sama do té komunity těch sociálních pracovníků, terapeutů, na který jsem měla kontakty z Balkánu, zajímala jsem se o jejich práci...“ (resp. č. 2)

„Teď mi vlastně došlo, že jsem se s tím vyrovnávala asi hodně tím způsobem, že jsem se o to téma uprchlictví a vůbec nějaký humanitární práce a pomoci obecně začala víc zajímat, četla jsem různé články a zjišťovala informace a hodně mě to ovlivnilo...“ (resp. č. 1)

Respondentky č. 2 a 4 dokonce uvedli, že je tato zkušenost ovlivnila natolik, že později začaly (nezávisle na sobě) studovat humanitární práci.

„...jako já jsem ten typ člověka, kterýho to vlastně posunulo k tomu, že jak byl frustrovanéj z toho, jak hrozný to bylo, tak jsem se rozhodla potom jít na toho magistra...určitě to, jak jsem se s tím vyrovnávala, kde jsem teďko třeba jako profesně, že jsem začala studovat na cyrilometodějské ten obor a jsem víc v kontaktu s oborem a tak, to mě posunulo...“ (resp. č. 2)

„Já tehdy na to konto odešla po semestru z vejšky, která mě zas tak moc nebavila a došla jsem k tomu, že musím dělat jen něco, co mi bude dávat nějaký hlubší smysl, což v tomhle případě byla nějaká pomoc lidem v nouzi, no a na to konto jsem nakonec šla studovat humanitárku, i když teda o pár let pozděj až, musela jsem si k tomu nějak dojít. A tím studiem jsem se s tím nějakým způsobem asi taky vyrovnávala...“ (resp. č. 4)

3.4.4. Sport

Sport nebo obecně jakýkoliv pohyb a aktivita se řadí mezi nejvíce doporučované strategie psychohygieny. Pomáhá zbavovat se napětí a zlepšuje psychickou pohodu, jak uvedl respondent č. 3, pomáhá mu „vyvětrat hlavu“.

„Já se potápím, tak se jdu potápět nebo zaběhat do lesa nebo bejt prostě sám a vyrazit do hor a v té hlavě si to srovnat, vyvětrat, a je to taková moje cesta k nějakému jako souznění...“ (resp. č. 3)

„...chodím hodně do přírody, to mi pomáhá se vším, ale taky pohyb jako jóga, tu jsem dělala dost intenzivně, i nějaký dechový cvičení...taky koně, to se tak poji obojí

dohromady s tou přírodou, to je na odreagování skvělý, hlavně se musíš soustředit jenom na přítomnost a nepřemýšlet nad kravinama, to máš třeba pak pocit, že je svět ještě nějak v pořádku trochu...“ (resp. č. 4)

3.4.5. Odborná pomoc

Z rozhovorů vyplývá, že někteří také vyhledali odbornou pomoc, ať už ve formě terapie nebo medikace. Respondenti zdůrazňovali to, že je normální vyhledat odbornou pomoc po takových zážitcích, a vyjadřovali potřebu toto dobrovolníkům připomínat. Dle nich chyběla nějaká autorita, která by pomoc doporučila nebo alespoň podala informace, kde takovou návaznou podporu vyhledat a na koho se obrátit.

„...potřebovala jsem se o sebe postarat ve smyslu nějaký svoji sebepečce, jako o svý psychický zdraví, a myslím si, že v tý době už jsem docházela na terapii a určitě to bylo tématem několika sezení, nějak to sdílet tu zkušenost...“ (resp. č. 1)

„...bylo v tom strašně moc emocí, protože jsem neměla ty emoce jak ventilovat, takže jsem dělala hodně chyb, myslím i v osobním životě...protože jsem právě neměla možnost to řešit jinde. Pak jsem nějakou pomoc sama vyhledala, a nakonec jsem psala bakalářku na antidepresivech, protože mi všechno přišlo strašně zbytečný, když bych měla zachránit svět...“ (resp. č. 2)

3.5. Jaká a zda vůbec byla zajištěna podpora dobrovolníků ze strany působících organizací?

Během rozhovorů byla podpora dobrovolníků velké a poměrně citlivé téma. Byla cítit nespokojenost, jelikož se respondenti shodovali na tom, že podpora byla velmi špatně zajištěná nebo spíše žádná. Neprobíhala příprava dobrovolníků před výjezdem, na místě nebyla zajištěná psychologická pomoc, což by dobrovolníci ocenili a neexistovala ani návazná podpora po návratu, a to ani ve formě informací, kam je možné se o pomoc obrátit. Většina respondentů uvedla, že si nyní zpětně uvědomují, jaký to mohl být pro spoustu lidí „průšvih“.

Absence podpory byla z velké části dána tím, že výjezdy nebyly alespoň z počátku nijak koordinované, postupně se z dobrovolníků zformovala nynější organizace Pomáháme lidem na útěku, která se výjezdy snažila koordinovat, podpora dobrovolníkům však zajištěna nebyla.

Z analýzy rozhovorů vplynuly dvě výrazně kategorie, **Podpora v místě** a **Návazná podpora**.

3.5.1. Podpora v místě

Kvůli nekoordinovanosti a nezaštitění dobrovolníků nějakou oficiální organizací na místě chyběla jakákoliv podpora a péče o dobrovolníky. Jak již bylo zmíněno v předchozích kapitolách, ze začátku nebylo zajištěné ani zázemí pro dobrovolníky, natož nějaká psychologická podpora.

„Byl to fakt pro mě osobně docela velkej šok a myslím si, že rozhodně tohle nebylo úplně dobře ošetřený, že sice jsme všichni věděli, že tam jedeme nějak z vlastní vůle, ale myslím si, že každý člověk, kterej vyjíždí na takovouhle, nebála bych se říct, misi, i když to je třeba krátkodobý, že se tam prostě setkává s velmi specifickou situací, kterou v normálním životě nezažívá...“ (resp. č. 1)

„Myslím si, že to byl vlastně ten důvod, proč to nefungovalo, protože tam vlastně celou dobu od začátku chyběla ta péče o ty dobrovolníky...že to bylo takový jako, že všichni přijali tenhle fakt, že odtamtud budou lidi odjíždět a budou úplně v háji, a nikdo se vlastně nestaral o to, jak by to mohlo fungovat dlouhodobě.“ (resp. č. 2)

Respondenti v rozhovorech vyjadřovali potřebu nějaké podpory nebo přímo zajištění psychologa na místě, který by o dobrovolníky pečoval. Respondentka č. 2 uvedla, že pokud by tehdy péče o dobrovolníky existovala, z dobrovolníků by mohli vzniknout schopní humanitární pracovníci a mohli by pokračovat v pomoci na profesionální úrovni.

„Myslím, že by bylo fajn, kdyby tam byl třeba i nějaký psycholog, kterej by tam byl těm dobrovolníkům k dispozici...“ (resp. č. 1)

„...že se mnou nikdo nemluvil jako s dobrovolníkem, že mi nikdo nedával žádnou zpětnou vazbu, tak si myslím, že kdyby tam ta psychosociální intervence pro ty dobrovolníky nějaká byla, už bysme tady teďko, po těch několika letech, mohli mít z těch 4 000 minimálně 500 schopnejch lidí, který umí pracovat v humanitárním sektoru...za těch 5 let, co jsem s nima jezdila, tak každý koordinátor, který tam byl, totálně vyhořel.“ (resp. č. 2)

Respondentka č. 4 dále uváděla, že by ocenila, když už ne přímo psychologa v místě, tak alespoň nějakou autoritu, která by ohlížela režim dobrovolníků, aby se nestávalo, že např. někdo nespí několik dní.

„...nehlídalo se to, že si třeba musíme taky někdy odpočinout, dát pauzu na jídlo, nebo jen na udržení odstupů od té situace, protože my jsme do toho fakt vletěli po celý noci na cestě a pamatuju si, že ty dva nebo tři dny co jsme tam pak byli, jsem v podstatě nespala, jen chvíli v autě, protože, jasně, byl to adrenalin a nepotřebovala jsem to, chtěla jsem pomoci a tak, ale zpětně vím, jak moc špatně to bylo. A jak a co a jestli vůbec jsme jedli si ani nevybavuju...“ (resp. č. 4)

Dle respondentky č. 2, která fungovala dlouhodobě v později vzniklé organizaci PLNU, chyběla podpora i nadále, pociťovala absenci odborníků ve struktuře organizace, a i když zde byla snaha o přípravu dobrovolníků na výjezdy, bez odborných supervizorů a dalších pracovníků to dle ní nefungovalo. Také ale refletovala, že později se organizace snažila dělat to lépe a poskytovala alespoň materiály k nějaké psychohygieně, ale šlo opět o impulz někoho z dobrovolníků, a ne odborných pracovníků

„...v té organizaci a v tom projektu prostě chybí sociální pracovníci, chybí terapeuti, supervizoři a někdo, kdo by se staral o vedení toho projektu. Jako ten potenciál to má, ta myšlenka je dobrá, ale vlastně zpětně, když si to vezmu, tak neznám člověka, kterej by odtamtud odjížděl, kterej by byl v pohodě.“ (resp. č. 2)

„Byla tam určitě snaha dělat to dobře, jinak by to nedělali, protože to prostě děláš s dobrým záměrem, já pak měla i nějaký materiály, jakože co se týče self-care, takže takovej progress nějaký byl, ale většinou to nebylo podle mě ze strany organizace z toho, co mám zkušenosti a co vím já, ale většinou to bylo z impulsu těch dobrovolníků...“ (resp. č. 2)

3.5.2. Návazná podpora

Stejně tak jako na místech výjezdů nebyla dle respondentů zajištěna podpora ani po návratu. Nikdo z organizace s nimi nebyl v kontaktu, chyběly informace, kam se pro případnou pomoc obrátit nebo i jen zdůraznění, že situace byly náročné a že je v pořádku a normální si o pomoc říci. Většina respondentů se shodovala v tom, že by ocenili po návratu nějaké koordinované sdílení s ostatními dobrovolníky, které by jim pomohlo zpracovat emoce a zážitky.

„Vlastně nikdo se nestaral nikdy o žádnou supervizi po návratu, nebo že se někdo ptal, jak se cítím...“ (resp. č. 2)

„...i po návratu bejt s nima nějak v kontaktu a když už nic přímo neorganizovat, tak aspoň nabídnout kontakty na nějakou odbornou pomoc, protože fakt byli lidi, který to úplně položilo, a nějak třeba zdůraznit, že je to v pohodě, když se po návratu cejtíme, jak se

cejtíme a že vyhledat pomoc nebo podporu je úplně normální, obzvlášť v takových situacích...“ (resp. č. 4)

„Dovedu si představit, že by byla super nějaká jako sdílecí skupina, že by to nemusela být vyložena jako supervize, ale fakt nějaká skupina pro dobrovolníky, kde by mohli sdílet zkušenosti a mohli prostě mluvit o tom, co je třeba teď pro ně náročný, aby si mohli nějak ošetřit ty zážitky, který mohly být fakt těžký.“ (resp. č. 1)

Respondent č. 3 uvedl, že nějaká návazná pomoc nebo supervize je určitě pro mnoho lidí užitečná a měla by být organizací zajištěna, on ale upřednostňuje, pokud si své zážitky může zpracovat sám a podporu by nevyužil.

„Já si myslím, že určitě pro většinu lidí to určitě užitečný je, ono pro mě osobně, mně tohleto málokdy pomáhá. Já jsem spíš takovej, že si to fakt v tý hlavě musím srovnat sám.“ (resp. č. 3)

Oproti tomu si respondentka č. 4 myslí, že sdílení umožňuje rychlejší zpracování emocí a může se tak předcházet větším problémům.

„...trochu zpracovat ty emoce a zkušenosti, co jsme měli, protože třeba si je někdo radši zpracovává sám, ale z vlastní zkušenosti vím, že když se to sdílí, tak to jde mnohem rychleji a může se předejít dalším problémům...“ (resp. č. 4)

Jedna z respondentů dokonce uvedla, že ona sama s dalšími dobrovolníky se pokoušela komunikovat s dobrovolníky vracejícími se z výjezdů a zajistit tak ponávratovou podporu, ale opět to nebylo zajištěné organizací, proto motivace v tomto pokračovat brzy zmizela.

„...podle mě by to byl asi větší zájem, větší péče o ty dobrovolníky od té organizace, jako i po tom návratu no, prostě mluvit o tom s někým, a nějak udržovat tu komunitu, prostě tam úplně chyběl nějaký management dobrovolníků (...) já a další jsme se snažili komunikovat s těma dobrovolníkama po návratu, ale zase byla to nějaká vlna motivace po tom návratu, a pak to úplně vyšumělo. A asi jako tím, že zase nebyla ta podpora od té hlavní organizace...“ (resp. č. 2)

Na konci těchto kapitol bych ráda uvedla, že respondenti i přes náročnost toho, s čím se setkali, hodnotí svoji zkušenost pozitivně. Uvádí, že dobrovolnická práce, ať je jakákoliv, jim pomohla osobnostně růst. Výjezdy považují za nejsilnější zážitky v jejich životech a mnoha z nich takřka změnili život nebo je nasměrovali k jejich budoucí profesní dráze.

„...nebála bych se říct, jeden z nejsilnějších zážitků v mém životě. A vlastně, přemejšlim, jak to popsat no. Myslím si, že je to zkušenost, která fakt člověka nějak změní...“ (resp. č. 1)

„...i když ta zkušenost byla náročná, ale vlastně pro mě bylo důležitý hrozně, že jsem si tím prošla a určitě bych to neměnila, dalo mi to strašně moc nějaký sebereflexe a prostě pohled na svět...“ (resp. č. 2)

„...že to strašně mění lidi, strašně moc to lidi učí, otevírá to oči a otevírá to mozky, strašně u toho člověk roste...“ (resp. č. 3)

„...byla to skvělá zkušenost, za kterou jsem strašně ráda a rozhodně bych neměnila, protože díky tomu jsem si uvědomila, co v životě nechci dělat, a potom trochu pozdějc co dělat chci, a provází mě to až dodneška a určitě z tý zkušenosti čerpám pořád...“ (resp. č. 4)

4. Shrnutí výsledků a diskuse

Tato kapitola popisuje, jakým způsobem byly naplněny jednotlivé cíle této práce, každý dílčí cíl bude podrobněji rozepsán, a bude zodpovězena hlavní výzkumná otázka.

4.1. Dílčí cíl 1: Zjistit, jaké oblasti rizikových situací vnímali dobrovolníci na místě, kde působili?

Z rozhovorů s respondenty vyplynulo několik oblastí, které oni sami vnímali jako rizikové nebo jako potenciálně rizikové vzhledem k situaci. Především šlo o celkovou nepřipravenost dobrovolníků na situace, kterým museli čelit a absenci informací. Z odpovědí vyplývá, že téměř nikdo z nich nevěděl, co je na místě čeká, jak to tam bude vypadat, jestli je zabezpečené nějaké zázemí apod. Shodovali se na tom, že pokud by informace měli, dalo by se s nimi nějak pracovat a alespoň mentálně se připravit, aby nezaživali po příjezdu na místo takový šok. Tato nepřipravenost vedla bohužel k velké psychické zátěži dobrovolníků, čímž vznikaly další rizikové situace v podobě kolapsu či zaměstnávání svých kolegů, kteří se o ně museli postarat.

Na místě chybělo především ze začátku zázemí a jasná struktura, nepůsobila zde nějaká autorita, která by dobrovolníky zaštiťovala a koordinovala, nebylo připravené zázemí. Dle respondentů bylo velmi náročné se na místě orientovat. Informace chyběli jak jim, tak příchozím uprchlíkům, kteří byli už tak vystresovaní. Tím vznikaly nebezpečné situace především ve větším davu, kdy mohlo hrozit nějaké mačkání a zranění, občas vznikaly také neshody, které potenciálně ohrožovaly i dobrovolníky.

Rizikovým bylo také nedostatek zázemí a zajištění potřeb dobrovolníků, kteří přespávali v autech nebo často ani nespali a nejedli, problematická byla také hygiena. Někteří z respondentů uváděli, že nespali i dva nebo tři dny. Docházelo k extrémnímu vyčerpání a výjezdy tím byly pro mnoho lidí velmi psychicky i fyzicky náročné. Na místě také nebylo kde se schovat a v momentě, kdy respondenti a místě působili, bylo velmi špatné počasí, zima a déšť. Objevovaly se tak u nich respirační a střevní obtíže, které se díky velkému množství osob snáze šířily.

Právě velké množství osob bylo dalším ohrožujícím prvkem, jelikož se lidé na hranici hromadili a často vznikaly situace, kdy na malém prostoru museli zůstat několik hodin. Stres z neinformovanosti působil, vznikaly tak tlačence, občas také „bitky“, hrozilo ušlapání nebo zranění v davu. Objevovaly se také případy lehké agrese vůči dobrovolníkům, vzniklé především z nepochopení situace, a také konflikty s policií či s místním obyvatelstvem.

Dílčí cíl 1 byl tedy naplněn, z analýzy vyplynulo několik rizikových oblastí, které byly popsány.

4.2. Dílčí cíl 2: Zjistit, jaké primární strategie využívali dobrovolníci po prvotním kontaktu se situací na místě?

Respondenti v rozhovorech uváděli, že prvotní kontakt se situací pro ně byl nejvíce náročný a občas ho špatně snášeli. Především na začátku potřebovali čas sami se sebou, aby se v situaci dokázali nějakým způsobem ukotvit a udržet si odstup. Dle rozhovorů si potřebovali srovnat situaci v hlavě a nějak se na ní adaptovat, po příjezdu na místo se například museli na chvíli vzdálit a opravdu být sami a zpracovat emoce, které je zaplavily. Někteří respondenti se potřebovali prodýchat, někdo měl potřebu o situaci a emocích ihned s ostatními mluvit a nějak je ventilovat.

I přes to, že zázemí zde pro dobrovolníky většinou nebylo a často zapomínali na spánek i jídlo, respondenti se snažili zajišťovat alespoň základně své potřeby. Bylo důležité se na chvíli vyspat a od situace si odpočinout, snažili se hlídat si, aby se najedli. Nebyl na to moc čas ani prostor, ze začátku spali dobrovolníci jen v autech, ale bylo pro ně podstatné se od situace alespoň na chvíli odstříhnout. Shodovali se na tom, že toto ale měla ohlídat nějaká autorita a management dobrovolníků.

U tohoto dílčího cíle vnímám velký prostor pro další výzkum, jelikož zde nevzniklo mnoho strategií a při hlubším zkoumání by výzkum mohl přinést zajímavé výsledky. Je možné, že strategie při takovéto zátěži byly automatické nebo podvědomé a respondenti je možná neuměli ani pojmenovat. Nicméně, tento cíl se dle mého také povedlo naplnit.

4.3. Dílčí cíl 3: Zjistit, jaké byly sekundární typy zpracování rizikových situací po návratu z místa?

Na rozdíl od primárních strategií si respondenti velmi uvědomovali ty sekundární a dlouhodobější, které využívali po návratu domů. Zde již byla konkrétnější otázka, co jim konkrétně pomáhalo se vyrovnat se vším, co zažili. Byla zařazena také kategorie problematika návratu, která doplňuje celý kontext toho, proč museli respondenti využívat nějaké dlouhodobější strategie. Návrat domů hodnotili téměř stejně náročný, jako výjezd, protože měli najednou pocit, že nezapadají do společnosti, problémy jejich přátel jim připadaly malé oproti tomu, co zažili. Nejhorší pro ně bylo, že si najednou připadali sami, neměli si s lidmi okolo co říct, vyhledávali proto komunitu dobrovolníků a také se často z těchto důvodů vraceli na výjezdy. Doma se u nich projevovaly poruchy spánku, nemohli myslet na nic jiného než na

situace, které zažili, a utrpení lidí, které potkali. Jeden respondent popsal, že vždy věděl, že vypadne ze životosprávy a bude „zničený“, i tak se ale vracel.

Jako důležitá vyrovnávací strategie se jevila sounáležitost ve skupině dobrovolníků a tím předcházení pocitu samoty. Pocit soudržnosti s ostatními, kteří jim rozuměli, byl podstatný. Respondentům pomáhalo sdílení prožitků se skupinou, často se proto setkávali a organizovali i jiné akce. Díky soudržnosti a pocitu, že všichni táhnou za jeden provaz, také dokázali na výjezdech fungovat. Z rozhovorů vyplynula potřeba organizovaného setkávání a sdílení ze strany organizace, to ale nikdy neproběhlo.

Všichni respondenti se po návratu domů začali více angažovat a zajímat se o téma migrace, uprchlictví a humanitární práce. Zjišťovali stále nové informace a zapojovali se do demonstrací a další pomoci. Zájem a studium tématu jim pomáhalo zážitky zpracovávat a některé také nasměrovalo na jejich budoucí profese, dvě z respondentek začaly později studovat humanitární práci a dále se věnují migrantům a uprchlíkům. Jedna z nich uvedla, že její frustrace ze situace se přeměnila v motivaci téma studovat.

Pohyb a sport se často doporučuje jako součást psychohygieny a také respondentům pomáhal v dlouhodobém měřítku. Jeden respondent si díky sportu mohl „vyvětrat hlavu“ a uvedl, že jeho aktivity jsou pro něj cesta k vnitřnímu souznění. Další respondentka zase využívala kromě výletů do přírody například dechová cvičení, bylo pro ni důležité soustředit se na přítomnost a nepřemýšlet stále nad výjezdem.

Několik respondentů také vyhledalo odbornou pomoc, docházeli na terapie, jedna respondentka musela nasadit medikaci. Dle jejich názoru bylo lidí s touto potřebou mnoho, ale neměli moc informací, kam se o pomoc obrátit nebo že je normální ji v takových situacích využít. Terapii brala jedna respondentka jako formu sebezpečí potřebnou k zvládnutí svých emocí.

Z analýzy vyplynulo mnoho strategií, které respondenti hojně využívali, tento dílčí cíl se tedy podařilo naplnit úspěšně.

4.4. Dílčí cíl 4: Zjistit, zda a jaká byla zajištěna podpora dobrovolníků ze strany působících organizací?

Toto téma bylo v rámci rozhovorů celkem obsáhlé, respondenti vnímali jako velký problém, že jim nebyla poskytnuta potřebná podpora ani na místě, ani po návratu domů. Ocenili by psychologickou pomoc na místě a zpětně reflektovali, jak celá situace mohla pro mnoho dobrovolníků dopadnout špatně. V místě výjezdů chybělo zázemí, tudíž zde nebyl prostor pro

nějakou psychologickou podporu. Jedna z respondentek uvedla, že to pro ni byl šok, jak situace nebyla ze strany organizací ošetřena. Dle další respondentky všichni prostě přijali fakt, že budou z výjezdů odjíždět zničení a nikdo se nestaral o dlouhodobé fungování. Pokud by péče o dobrovolníky fungovala, mohlo dle ní vzniknout z mnoha dobrovolníků vyškolení a profesionální humanitární pracovníci, kteří by pomoc dále koordinovali. Uváděla, že s ní nikdo nemluvil a nestaral se o to, jak se cítí. Pokud by nešlo zajistit psychologa na místě, byla by podle jiné respondentky alespoň potřeba, aby zde fungovala nějaká autorita a management dobrovolníků. Ti by mohli ohlídat, aby se nastávalo, že dobrovolníci i několik dní nespí nebo nejí, zajišťovala by dodržování odstupu od situace. Podpora nebyla zajištěná především proto, že situace byla od začátku nekoordinovaná, i když se ale poté zformovala organizace PLNU, podpora zde neprobíhala. Podle jedné respondentky, která v organizaci působila dlouhodoběji, chyběli ve struktuře odborníci, kteří by takovou pomoc zajišťovali. Dle ní dělali vše s dobrým záměrem, ale bylo to založené především na práci dobrovolníků, a ne na odborném personálu, chyběli například terapeuti nebo supervizoři.

Podpora dobrovolníků nebyla zajištěna ani po návratu, nikdo z organizace s nimi nebyl v kontaktu a chyběli jim informace, kam se mohou pro případnou pomoc obrátit. Jak uvedla jedna z respondentek, stačilo by i z pozice autority (organizace) zdůraznit, že to, čím si prošli, bylo opravdu náročné, a je proto normální a žádoucí pomoc vyhledat a zážitky zpracovat. Další respondentka by ocenila nějakou organizovanou skupinu, kde by mohlo probíhat sdílení. Nemuselo by jít přímo o supervizi, ale o neformální skupinu dobrovolníků, kteří by si mohli promluvit o tom, co je trápí a co po návratu prožívají. Jeden respondent ale uvedl, že jemu osobně by taková forma pomoci nepomohla a raději si vše srovná sám v hlavě. Další respondentka si naproti tomu myslí, že sdílení ve skupině může napomoci zpracování zážitků rychleji a dá se tím předejít dalším větším problémům. Respondentka č. 2 se dokonce pokoušela o komunikaci a podporu dobrovolníkům, kteří se vraceli domů, ale jelikož se jednalo opět pouze o impulz ostatních dobrovolníků a ne organizace, snaha brzy vymizela.

Poslední dílčí cíl se také podařilo naplnit.

Závěr

Cílem této práce bylo popsat strategie zvládnání rizikových situací u dobrovolníků působících během uprchlické krize na Balkáně. Pomocí rozhovorů s respondenty, kteří vyjížděli jako dobrovolníci na Balkánskou trasu, se podařilo zjistit a popsat jejich strategie zvládnání těchto situací ve výzkumné části práce. Dotazování probíhalo pomocí polostrukturovaných rozhovorů s respondenty.

K doplnění jsem využila také dva dílčí cíle, které dle mého názoru otázku strategií zvládnání rozvíjeli do větší hloubky, a umožnily pochopit celkový kontext situace. Jednalo se o cíle zaměřené na oblasti rizikových situací na Balkáně a na podporu dobrovolníků ze strany organizací. Jako rizikové se jevilo především množství lidí a velký dav, kde mohlo hrozit ušlapání a jiné zranění, napomáhal také k přenosu nemocí, především respiračních a střevních. K tomu také přispívaly špatné klimatické podmínky, zima a déšť. Další velkou oblastí byla fyzická i emoční náročnost výjezdů.

Podpora dobrovolníků bohužel zajištěná nebyla, scházel management dobrovolníků a zajištění pomoci jak na místě, tak poté po návratu domů. Pro mnoho vyjíždějících lidí byla tato zkušenost velmi náročná a podpora organizace nebo alespoň odkázání na nějakou pomoc by jim pravděpodobně velmi ulevilo.

Naplnit cíl této práce se podařilo a ve výzkumné části byly popsány strategie zvládnání rizikových situací dobrovolníků. Strategie jsem rozdělila dle dílčích cílů na primární, které dobrovolníci využívali ihned na místě výjezdu po kontaktu se situací, a na sekundární, které využívali po návratu domů a které byly také dlouhodobějšího rázu.

U primárních strategií pociťuji limity ve svém dotazování a tvorbě otázek, jak jsem již reflektovala ve výzkumné části. Nicméně se podařilo tyto primární strategie, které respondenti využívali popsat. Jednalo se především o ukotvení v situaci, v sami sobě, prvotní udržení si odstupu, jelikož jak se všichni shodovali, první kontakt s uprchlíky a celou situací byl opravdu silný a nejtěžší. Konfrontace s realitou a tím, že „se to opravdu děje“, byla velmi silná. Respondenti se snažili pracovat s emocemi, které je zahltili, například prodýcháním nebo sdílením svých prožitků. Pokoušeli se také základně zajistit své potřeby, aby se se situacemi mohli vyrovnat. I když to bylo náročné, museli si hlídat odpočinek a zajištění jídla.

Sekundární strategie si respondenti uvědomovali snáze a dokázali lépe popsat, co jim po návratu domů pomáhalo. Důležité je také zmínit, že pro všechny byl návrat domů velmi

náročný, téměř jako samotný výjezd. Často pociťovali samotu nebo nepochopení ze strany blízkých a vraceli se proto do kolektivu dobrovolníků. Objevovaly se také poruchy spánku. Právě návrat do komunity podobně smýšlejících lidí byla jedna ze strategií hojně využívaných respondenty. Byl pro ně podstatný pocit soudržnosti skupiny, to, že mohli sdílet své prožitky a že se necítili osaměle. S tím souvisí i to, že se po návratu domů začali více angažovat v podpoře uprchlíků a více se o téma zajímali, zjišťovali si informace a organizovali podpůrné akce. Studium tématu jim pomáhalo vyrovnat se s jejich zážitky a některé z nich nasměrovalo na jejich budoucí profesní dráhu. Další strategií dlouhodobě využívanou byl sport a celkové pohyby, především v přírodě. A v neposlední řadě šlo také o odbornou pomoc, kterou jedna z respondentek považuje za formu sebepěče.

Tento výzkum považuji spíše za pilotní a informační, bylo by možné se jím dále zabývat do větší hloubky a zkoumat jednotlivé strategie, stejně tak jako samotné rizikové situace a celkové prožívání dobrovolníků. Může být využit jako inspirace a zdroj informací pro organizace pracujícími s dobrovolníky (a určitě ne jenom) k tomu, aby potřebnou péči o tyto lidi skutečně zajišťovaly a poskytovaly jim potřebnou pomoc v náročných situacích. Jenom tak pracovníci zvládnou pracovat na svých pozicích dlouhodobě a efektivně.

Z rozhovorů bylo patrné, jak náročná tato zkušenost pro respondenty byla a je zde prostor k většímu zkoumání problematiky. Tuto práci také dokončuji v době, kdy probíhá válka na Ukrajině, a do dobrovolnické pomoci se opět zapojuje velké množství lidí. Opět se vyjíždí na hranice, kde se zajišťuje pomoc lidem prchajícím před válkou a dobrovolníci mohou pociťovat stejné nebo podobné pocity, jako respondenti popisovali z Balkánské trasy. Do pomoci je zapojeno také velké množství lidí v České republice, kteří se o uprchlíky přímo a dlouhodobě starají a bylo by potřebné zajišťovat jejich podporu a zvědomovat vyrovnávací strategie, které nyní budou moci využívat dlouhodobě. Téma zajištění péče o dobrovolníky a jejich vyrovnávací strategie je tedy znovu aktuální, možná více než kdy dřív.

Bibliografický seznam

- Adra. 2021. Humanitární pomoc v zahraničí [online]. Praha: Adra [cit. 2021- 01-06].
Dostupné z: <https://adra.cz/jak-pomahame/humanitarni-pomoc/humanitarni-pomoc-v-zahranici/>
- AICM ČR. 2011. Průvodce dobrovolnictvím v Jihočeském kraji. Český Krumlov: AICM ČR.
Dostupný také z:
https://books.google.cz/books?id=F7MzmB0Uw6IC&printsec=frontcover&dq=Pr%C5%AFv odce+dobrovolnictv%C3%ADm+v+Jiho%C4%8Desk%C3%A9m+kraji&hl=cs&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- ALTMANOVÁ, Hana. 2019. Imigrační krize jako riziko pro bezpečnost v Evropě?. The Science for Population Protection. Roč. 11, č. 1, s. 5-20. ISSN 1803-568X.
- CIMRMANNOVÁ, Tereza. 2015. Sociální etika [online]. Praha: Husitská teologická fakulta Univerzity Karlovy [cit. 2021- 01-06]. Dostupné z: https://htf.cuni.cz/HTF-103-version1-cimrmannova_socialni_etika.pdf
- Collective Aids. 2021. Our mission [online]. [cit. 2021-01-06]. Dostupné z: <https://www.collectiveaidngo.org/>
- CONNOR, Bradley A. 2020. Travelers' Diarrhea. In: Centers for Disease Control and Prevention Yellow Book 2020. Centers for Disease Control and Prevention. ISBN 978-0-19-092893-3.
- Člověk v tísni. 2021. Humanitární a rozvojová pomoc [online]. [cit. 2021-01-06]. Dostupné z: <https://www.clovekvtisni.cz/co-delame/humanitarni-a-rozvojova-pomoc>
- DEWOLFE, Deborah J. 2002. Terénní příručka: pro pracovníky psychosociálních a humanitárních služeb, kteří se angažují při hromadných neštěstích většího rozsahu. Praha: MV - oddělení psychologie OPe MV: Adra. ISBN 80-239-5135-1
- DISMAN, Miroslav. 2000. Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele. 3. vyd. Praha: Karolinum. ISBN 80-246-0139-7.
- European Commission. 2017. Irregular Migration via the Central Mediterranean [online]. EPSC Strategic Notes, vyd. 22, č. 2, s. 1-11. [cit. 2021-01-06]. Dostupné z: https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/irregular-migration-mediterranean-strategic_note_issue_22_0_en.pdf

European Border and Coast Guard Agency. 2020. Occupational Health and Safety – Deployment Information. Luxembourg: Publications Office of the European Union. ISBN 978-92-9471-784-9

HENDL, Jan. 2005. Kvalitativní výzkum. Praha: Portál. ISBN: 9788073674854

HOLCZEROVÁ, Vladimíra a Dagmar DVOŘÁČKOVÁ. 2013. Volnočasové aktivity pro seniory. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4697-5.

Humanitarian Practice Network. 2010. Good Practice Review - Operational security management in violent environments. Londýn: Humanitarian Practice Network. ISBN 978-1-907288-32-6.

JANKE, Wilhelm a Gisela ERDMANNOVÁ. 2002. Strategie zvládání stresu. Praha: Testcentrum. ISBN 80-86471-24-1.

KREJČOVÁ, Eva. 2021. Rozhovor. In: Checkpoint, 57. díl. Čechů se migrace nikdy naplno nedotkla, přesto ji nejvíc kritizujeme. TV Seznam, 1. dubna 2021. Dostupný také z: <https://www.seznamzpravy.cz/clanek/cechu-se-migrace-nikdy-naplno-nedotkla-presto-ji-nejvic-kritizujeme-149149>

LINDOVSKÝ, Josef a Ondřej, ŽÁČEK. 2018. Problematika migračních kvót a vnímání české veřejnosti. In: STEHLÍK, Václav (eds.). Studie z evropského migračního práva - 2018. Olomouc: Iuridicum Olomoucense, s. 43-52. ISBN 978-80-88266-19-8.

MANDELÍČKOVÁ, Monika. 2004. Displacement z pohledu migračních studií: československá uprchlická vlna po roce 1948 jako příklad displaced persons. Sociální studia/Social Studies, č. 2, s. 155-169. ISSN 1803-6104.

MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ. 2010. Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi. Vyd. 2. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-818-0.

METCALFE, Victoria, MARTIN, Ellen a Sara PANTULIANO. 2011. Risk in humanitarian action: towards a common approach? In: Humanitarian Policy Group Commissioned Paper [online]. Leden 2011, s. 1-6 [cit. 2021- 01-06]. Dostupné z: https://www.who.int/hac/techguidance/tools/risk_in_humanitarian_action.pdf

MILLORA, Chris. 2020. Volunteering Practices in the Twenty-First Century [online]. Červen 2011, London [cit. 2021- 01-06]. Dostupné z:

https://www.unv.org/sites/default/files/Volunteering%20Practices%20in%20the%2021st%20Century_en_1.pdf

MIOVSKÝ, Michal. 2006. Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu. Praha:Grada. Psyché.

Ministerstvo vnitra ČR. 2016. Podkladový materiál Ministerstva vnitra pro poslance Parlamentu ČR 39. schůze PČR - bod Informace vlády ČR o migrační krizi [online]. 21. ledna 2016 [cit. 2021- 01-06]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/migrace/soubor/podkladovy-material-ministerstva-vnitra-pro-poslance-parlamentu-cr-pdf.aspx>

NILLES, Eric J., GUSHULAK, Brian D., KAYDEN, Stephanie. 2020. Humanitarian Aid Workers. In: Centers for Disease Control and Prevention Yellow Book 2020. Centers for Disease Control and Prevention. ISBN 978-0-19-092893-3

PÁNEK, Jaroslav. 2016. Evropská migrační krize a její historické kořeny. *Historia scholastica - Mezinárodní časopis pro dějiny výchovy a vzdělání*. Roč. 2, č. 2, s. 78-95. ISSN 1804-4913.

Pomáháme lidem na útěku. 2021. Informace pro dobrovolníky [online]. Brno: PLNU [cit. 2021-06-06]. Dostupné z: <https://plnu.cz/informace-pro-dobrovolniky/>

PRTORIĆ, Jelena. 2021. Along the Balkan route, refugees and volunteers face growing hostility. In: equaltimes.org [online]. Brussels: Equal Times, 24. února 2021 [cit. 2021- 03-06]. Dostupné z: <https://www.equaltimes.org/along-the-balkan-route-refugees?lang=en#.YLjA5Lf7SHt>

SALAMA, Peter. 2003. Psychological Health of Relief Workers: Some Practical Suggestions [online]. Červen 2003 [cit. 2021-01-06]. Dostupné z: <https://odihpn.org/magazine/the-psychological-health-of-relief-workers-some-practical-suggestions/>

Sdělení č. 208/1993 Sb. ministerstva zahraničních věcí o sjednání Úmluvy o právním postavení uprchlíků a Protokolu týkajícího se právního postavení uprchlíků. In: *Sbírka zákonů České republiky*.. Dostupný také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1993-208>

SIGMUND, Martin, KVINTOVÁ, Jana a Michal ŠAFÁŘ. 2014. Vybrané kapitoly z manažerské psychologie. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. ISBN 978-80-244-4372.

STAUFFER, Kendra, WALLACE, Ryan M., GALLAND, Gale G. a Nina MARANO. 2020. Animal Bites & Stings (Zoonotic Exposures). In: Centers for Disease Control and Prevention Yellow Book 2020. Centers for Disease Control and Prevention. ISBN 978-0-19-092893-3.

STRAUSS, Anselm a Juliet Corbin. 1999. Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie. Boskovice: Albert.

Světová zdravotnická organizace. 2019. Psychická první pomoc: Průvodce pro terénní pracovníky. Praha: Univerzita Karlova, Evangelická teologická fakulta. ISBN 978-80-906509-9-2.

Světová zdravotnická organizace. 2015. Migration and health: key issues [online]. Copenhagen: WHO Regional Office for Europe [cit. 2021- 06-06]. Dostupné z: <https://www.euro.who.int/en/media-centre/events/events/2015/11/high-level-meeting-on-refugee-and-migrant-health/news/news/2015/09/population-movement-is-a-challenge-for-refugees-and-migrants-as-well-as-for-the-receiving-population/migration-and-health-key-issues#292932>

TATCHEVA, Jana. 2017. Uprchlík In: encyclopediaofmigration.org [online]. 17. ledna 2017 [cit. 2021- 30-05]. Dostupné z: <https://www.encyclopediaofmigration.org/uprchlik/>

UNHCR. 2016. „Uprchlíci“ a „migranti“. In: unhcr.org [online]. 5. září 2016 [cit. 2021- 30-05]. Dostupné z: <https://www.unhcr.org/cz/365-cznews2016uprchlici-a-migranti-html.html>

UNHCR. 2015. Emergency Handbook [online]. Ženeva: Emergency Services UNHCR [cit. 2021- 04-06]. Dostupné z: <https://emergency.unhcr.org/>

UNHCR. 2005. Managing the Stress of Humanitarian Emergencies [online]. Ženeva: Emergency Services UNHCR [cit. 2021- 04-06]. Dostupné z: <https://www.refworld.org/pdfid/4905f1752.pdf>

United Nations Volunteers. 2019. A Short History of Volunteering. In: vcla.net [online]. 8. června 2019 [cit. 2021- 30-05]. Dostupné z: <https://vcla.net/a-short-history-of-volunteering/>

WANAT, Karolyn A. a Scott A. NORTON. 2020. Sun Exposure In: Centers for Disease Control and Prevention Yellow Book 2020. Centers for Disease Control and Prevention. ISBN 978-0-19-092893-3

Zákon č. 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě). In: Sbíрка zákonů České republiky. Dostupný také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2002-198>

ZDENĚK, Vítězslav. 2018. Migrace do Evropské unie středomořskou trasou In: STEHLÍK, Václav (eds.). Studie z evropského migračního práva - 2018. Olomouc: Iuridicum Olomoucense, s. 17-26. ISBN 978-80-88266-19-8.

Seznam obrázků

OBRÁZEK 1: HLAVNÍ MIGRAČNÍ TRASY Z AFRIKY A BLÍZKÉHO VÝCHODU DO EVROPY

12